

Kartläggning över aktiviteter och svårigheter i hemmiljön hos personer med fysiska funktionsnedsättningar

- en bas för ny tjänsteutveckling

Frida Helminen

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Företagsekonomi
Identifikationsnummer:	8318
Författare:	Frida Helminen
Arbetets namn:	Kartläggning över aktiviteter och svårigheter i hemmiljön hos personer med fysiska funktionsnedsättningar – en bas för ny tjänsteutveckling
Handledare (Arcada):	Carl-Johan Rosenbröijer
Uppdragsgivare:	Arcada – Bo Bra
<p>Sammandrag:</p> <p>Detta examensarbete har gjorts i samarbete med projektet Bo Bra- Framtidens kök för rörelsehindrade, som är ett projekt inom ergoterapilinjen i Arcada. Problemställningen i detta arbete var att komma på hurdana tjänster man skulle kunna utveckla, som gör personer med en funktionsnedsättning likvärdiga utan att de känner sig särbehandlade. Syftet med detta arbete var att göra en kartläggning över de aktiviteter och svårigheter personer med fysiska funktionsnedsättningar har i hemmiljön. I examensarbetet undersöktes vilka behov det finns hos målgruppen, samt vilka behov det finns som ännu inte har bemötts. Arbetet avgränsades till att endast undersöka behoven hos två grupper av personer med fysiska funktionsnedsättningar, CP-skada och ryggmärgsskada. Teorin som jag studerade och tar upp i arbetet behandlar funktionsnedsättningar, behov samt tjänsteutveckling. I arbetet använde jag mig av en kvalitativ forskningsmetod. Tillvägagångssättet i undersökningen var semi-strukturerade intervjuer med fyra respondenter med CP-skada och tre respondenter med ryggmärgsskada. Jag intervjuade respondenterna med frågor gällande behov och aktiviteter, samt hur de utför de olika vardagliga aktiviteterna och vid vilka aktiviteter det uppkommer svårigheter. Fokus låg på de aktiviteter som sker i hemmet. Resultatet är en kartläggning över olika vardagliga aktiviteter som respondenterna utför i hemmet, vid vilka aktiviteter de har svårigheter vid utförandet samt hur de löser svårigheten. Det resultat som undersökningen gav kan fungera som bas för IT- och media experter vid utformningen av ett nytt tjänstesystem som skulle underlätta invånarnas behov i hushållet.</p>	
Nyckelord:	Arcada – Bo Bra, funktionsnedsättningar, behov, aktiviteter, tjänsteutveckling
Sidantal:	83
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	23.11.2010

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Business Administration
Identification number:	8318
Author:	Frida Helminen
Title:	Study of activities and difficulties that people with functional disabilities face in their home - a base for new service development
Supervisor (Arcada):	Carl-Johan Rosenbröijer
Commissioned by:	Arcada – Bo Bra
<p>Abstract:</p> <p>This degree thesis has been made in cooperation with a project in Arcada, called Bo Bra – Framtidens kök för rörelsehämmade, which is a project within the degree program of Occupational therapy. The problem in this degree thesis was to find out what kind of services that could be developed to make people with a functional disability equivalent, without having the feeling of being specially treated. The aim of the study was to make a chart of those activities and difficulties people with physical functional disabilities have at home. In the degree thesis the purpose was to study what kind of needs people with different functional disabilities have, as well as what kind of needs they have that haven't been met.</p> <p>The project was demarcated to only examine the needs of two groups of persons with physical functional disabilities, Cerebral Pares and spinal damages. Before I started the project I studied theory about functional disabilities, needs and service development. In the project I used a qualitative research method. The mode of procedure in the research was semi-structured interviews, which I made with four people who had Cerebral Pares and three who had spinal damages. I interviewed them with questions about needs and activities, and how they perform these everyday activities and within which activities they face difficulties. The focus was on activities that happen in their home. The result obtained, is a chart of different everyday-activities that the respondents do in their home, within which activities they face problems and how they solve the problems. The result I got from the research could be used as a base for IT and media experts to develop a new service system that could facilitate the needs of the inhabitants in their home.</p>	
Keywords:	Arcada - Bo Bra, functional disabilities, needs, activities, service development
Number of pages:	83
Language:	Swedish
Date of acceptance:	23.11.2010

INNEHÅLL

1	INTRODUKTION	8
1.1	Inledning	8
1.2	Problemområde	9
1.3	Problem	10
1.3.1	<i>Forskningsfrågor</i>	11
1.4	Syfte	11
1.5	Avgränsningar och definitioner	12
2	FUNKTIONSNEDSÄTTNINGAR	12
2.1	Fysiska funktionsnedsättningar	14
2.2	CP-skada	14
2.2.1	<i>Svårigheter</i>	15
2.2.2	<i>Konsekvenser</i>	16
2.3	Ryggmärgsskada	16
2.3.1	<i>Svårigheter</i>	17
2.3.2	<i>Konsekvenser</i>	18
2.4	Autonomi och oberoende	18
3	KONSUMENTBETEENDE	19
3.1	Konsumentens behov	19
3.2	Maslow's hierarkiska motivationsteori	21
3.3	Maslow's behovspyramid	22
3.3.1	<i>Fysiologiska behov</i>	22
3.3.2	<i>Trygghetsbehov</i>	23
3.3.3	<i>Behov av kärlek och gemenskap</i>	23
3.3.4	<i>Behov av självuppskattning</i>	23
3.3.5	<i>Behov av självförverkligande</i>	23
3.4	ARA-modellen	24
3.4.1	<i>Aktörer</i>	24
3.4.2	<i>Resurser</i>	25
3.4.3	<i>Aktiviteter</i>	26
3.4.4	<i>Förändringar och värdeskapande</i>	27
4	TJÄNSTEUTVECKLING OCH PRODUKTUTVECKLING	27
4.1	Framgång och misslyckanden i produktutveckling	28
4.2	Konstruktion och design	29
4.2.1	<i>Industridesign</i>	30

4.2.2	Användarorienterad design	30
4.3	Kundens roll i tjänsteutvecklingen	32
4.4	Kognitiva kartor och mentala modeller	34
4.5	Tjänstekoncept	36
4.6	Tjänstekvalitet.....	37
4.7	Design for All	38
4.7.1	Resultat av en Design för Alla - process (EIDD Design för Alla Sverige)	39
5	METOD	39
5.1	Kvalitativa metoder	40
5.2	Val av metod.....	41
5.2.1	Intervju	41
5.2.2	Intervjuguide	42
5.3	Respondenter	43
5.4	Etiska reflektioner	44
6	RESULTATREDOVISNING.....	45
6.1	Intervju 1- respondent 1	45
6.2	Intervju 2- respondent 2	47
6.3	Intervju 3 – respondent 3.....	49
6.4	Intervju 4 – respondent 4.....	50
6.5	Intervju 5 – respondent 5.....	52
6.6	Intervju 6 – respondent 6.....	55
6.7	Intervju 7 – respondent 7.....	57
6.8	Hur värderas olika egenskaper i tjänsten	58
7	ANALYS.....	59
7.1	Resultatanalys	59
7.1.1	Aktiviteter och svårigheter	59
7.1.2	Önskade aktiviteter.....	69
7.1.3	Aktiviteter, resurser och delaktighet	69
7.1.4	Trygghet	70
7.1.5	Behov, aktiviteter och svårigheter som bas för en ny tjänst.....	71
7.2	Metoddiskussion.....	74
7.2.1	Hur undersökningen genomfördes	74
7.2.2	Kritisk granskning av metoden	75
7.2.3	Fortsatt forskning.....	77
8	SLUTSATSER.....	78

Källor	80
---------------------	-----------

Bilagor

Bilaga 1: Informationsbrev

Bilaga 2: Infokirje

Bilaga 3/1(3). Intervjuguide

Bilaga 4/1(3). Haastattelurunko

Figurer

Figur 1: Backcasting: att utgå från ett önskat resultat och se bakåt vad som krävs för att nå detta resultat. (Modifierad modell, Österlin 2003:35)	9
Figur 2: Kopplingen mellan de tre teoriområdena	10
Figur 3: Jämviktstillstånd. (Österlin 2003:86)	20
Figur 4: Maslow's behovstrappa	22
Figur 5: ARA modellen	24
Figur 6: Osäkerhetsfaktorer som hinder vid tjänsteutveckling (Modell baserad på Ford et.al.2002 i Malmqvist & Andersson 2010:10)	33
Figur 7: Mentala modeller enligt Donald Norman. (Norman 1988 i Edvardsson 1996 a: 175)	35
Figur 8: Modell över tjänstekoncept. (Edvardsson 1996 a:82).....	37
Figur 9: Hur olika egenskaper värderas hos en ny tjänst eller produkt	58

Tabeller

Tabell 1. Färgen i tabellen motsvarar respondenten i aktivitetstabellen	60
Tabell 2. Aktivitetstabell över matlagning	61
Tabell 3. Aktivitetstabell över städning	63
Tabell 4. Aktivitetstabell över kontroll av bostaden	64
Tabell 5. Aktivitetstabell över elektronik och kommunikation	66
Tabell 6. Aktivitetstabell över andra aktiviteter som sker i hemmiljön	67

1 INTRODUKTION

1.1 Inledning

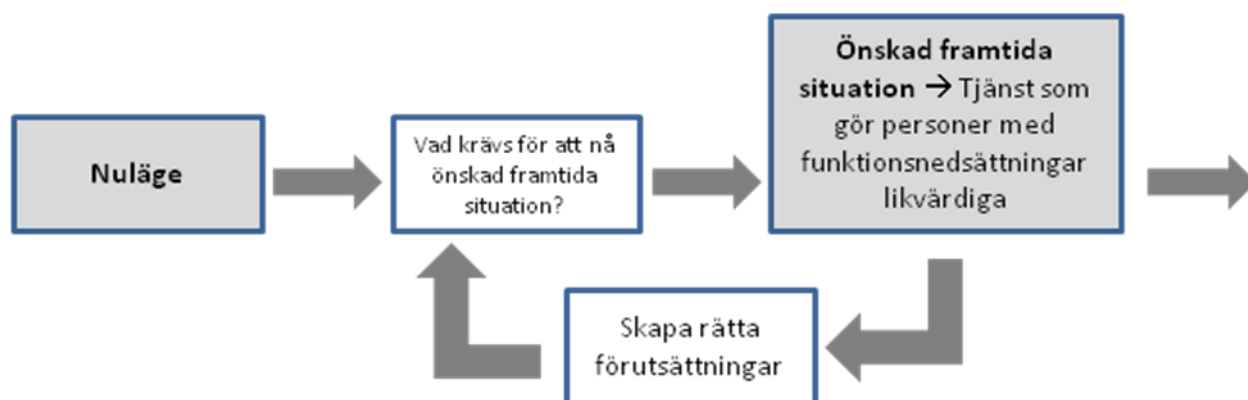
Tekniken inom många områden har utvecklats enormt under de senaste årtiondena och aktiviteter vi förr gjorde utan tekniska hjälpmedel kan vi idag sköta mycket behändigt med teknikens hjälp. Vardagen för personer med fysiska funktionsnedsättningar har också underlättats då det har utvecklats olika hjälpmedel som ger dem större möjlighet till ett aktivare liv.

Projektet Bo Bra – framtidens kök för rörelsehindrade, är ett projekt under utveckling av Ergoterapilinjen i Arcada. De har byggt ett kök anpassat för personer med kognitiva och fysiska nedsättningar under begreppet ”Design for all”. Detta betyder att köket inte är anpassat för en specifik grupp, utan att så många som möjligt skall kunna använda sig av det. För att köket på bästa möjliga sätt skall underlätta vardagen för personer med olika funktionsnedsättningar, planeras till köket ett nytt tjänstesystem.

Valet av ämnet baserar sig på att skribenten själv är intresserad av ämnesområdet och speciellt vad man skulle kunna göra för att underlätta vardagen för personer med funktionsnedsättningar. Projektet Bo Bra – framtidens kök för rörelsehindrade, är uppdragsgivare för detta examensarbete. Med hjälp av den information som fås genom undersökningen som görs i detta arbete hoppas skribenten kunna göra en kartläggning över vilka behov, aktiviteter och svårigheter personer med funktionsnedsättningar har och vilka behov som inte bemöts idag. Denna information kan sedan användas som grund av media och IT-experten inom Projektet Bo Bra – framtidens kök för rörelsehindrade, till att utveckla och skapa ett nytt tjänstesystem.

1.2 Problemområde

Tekniken innebär en mängd möjligheter, förutsatt att vi kan utnyttja den på bästa sätt. Att utveckla tjänster som gör personer med funktionsnedsättningar likvärdiga, dvs. ger dem möjlighet att på egen hand klara av aktiviteter i sitt dagliga liv som de tidigare behövt hjälp till, utan att de känner sig särbehandlade, är knepigt. För oss alla är image och identitet viktiga faktorer, för en person med en funktionsnedsättning är denna faktor minst lika viktig, de vill inte känna sig särbehandlade på grund av sin funktionsnedsättning. Frågan är att komma på hurdana tjänster skulle kunna utvecklas som gör dem likvärdiga med personer utan funktionsnedsättning, utan att de känner sig särbehandlade? Dessa tjänster är värdeskapande och i detta fall kommer det som skapar värde för konsumenten att vara friheten.



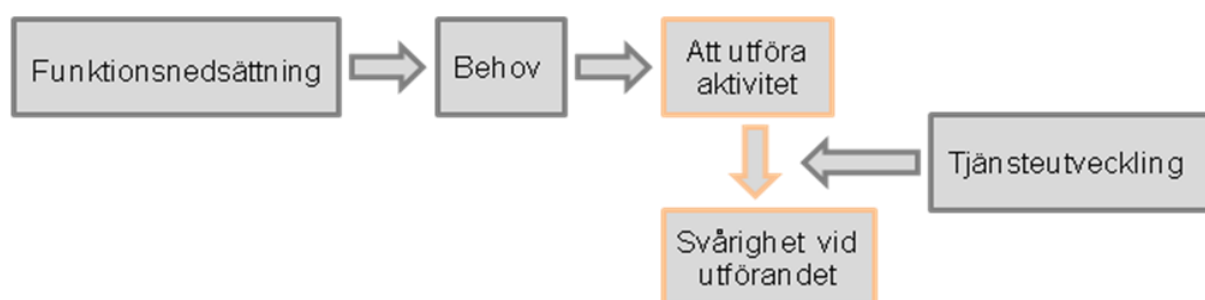
Figur 1. Backcasting: att utgå från ett önskat resultat och se bakåt vad som krävs för att nå detta resultat. (Modifierad modell, Österlin 2003:35)

I detta fall, se figur 1, vet vi vad vi önskar nå med projektet, alltså en tjänst som gör personer med funktionsnedsättningar likvärdiga med personer utan en funktionsnedsättning. Uppgiften blir att ta reda på vad som krävs för att nå detta mål, samt skapa de rätta förutsättningarna för att nå målet. För att nå önskad framtida situation undersöks de olika behoven, aktiviteterna och svårigheterna som personer med en funktionsnedsättning har. Den information som fås ut genom undersökningen kan fungera som en bas vid utvecklingen av en ny tjänst. Baserat på resultaten kan IT- och media experter sedan skapa de rätta lösningarna som krävs för en ny tjänst och ett nytt tjänstesystem.

1.3 Problem

Frågor som skribenten vill finna svar på är vilka vår målgrupps behov är? Ofta vet kunden inte vad hon vill ha, men i denna undersökning hoppas skribenten att genom intervjuer av personer inom målgrupperna kunna få reda på det. Relevant är att lägga märke till de aktiviteter som personerna i målgrupperna för tillfället har svårigheter med eller behöver hjälp av andra för att klara av.

Andra frågor skribenten kommer att försöka finna svar på är hur vi kunde underlätta för personer med en funktionsnedsättning att kunna göra samma saker som personer utan funktionsnedsättning? Samt hur man kan göra rutiner på ett annorlunda sätt? I detta fall kommer skribenten att iaktta målgruppernas vardagliga liv och ta reda på vilka tjänster de använder sig av? Var man eventuellt kan sätta in nya tjänster? Samt var nya tjänster skulle behövas?



Figur 2: Kopplingen mellan de tre teoriområdena.

I figur 2 framgår hur de olika teoriområdena i arbetet, funktionsnedsättning, behov och tjänsteutveckling, kopplas ihop med varandra. En person med en funktionsnedsättning har ett behov att utföra någon aktivitet men det finns en svårighet, som orsakas av funktionsnedsättningen, vid utförandet av aktiviteten. Här kan man placera in en ny tjänst som skulle underlätta utförandet av aktiviteten.

1.3.1 Forskningsfrågor

1. Vilka är målgruppens behov?
2. Vilka är de aktiviteter i hemmiljön som målgruppen idag har svårigheter med eller behöver hjälp av andra för att klara av?
3. Var skulle nya tjänster behövas?

1.4 Syfte

Syftet med detta examensarbete är att göra en kartläggning över de aktiviteter och svårigheter personer med fysiska funktionsnedsättningar har i hemmiljön. Skribenten fokuserar i examensarbetet på att undersöka hurdana behov det finns hos personer med olika funktionsnedsättningar, samt hurdana behov det finns som ännu inte har bemötts. Skribenten kommer att fokusera på den dagliga processen som individen har, individens vardag. Detta innebär att skribenten tar i beaktande skeenden i respondenternas vardag som sker i hemmiljön.

Ett behov kan ofta tillfredsställas genom att utföra en aktivitet. Därför koncentrerar sig skribenten i detta arbete på att utreda vilka dessa aktiviteter är och vid vilka av aktiviteterna det uppstår svårigheter. Skribenten vill få en heltäckande bild av hurdana behov det finns hos personer med olika funktionsnedsättningar och var den gemensamma nämnaren finns hos de två undersökta grupperna. Var har de behov av hjälp med samma saker? När aktiviteterna och svårigheterna sedan kartlagts och man fått fram gemensamma kategorier/kluster, kan resultatet vara ett hjälpmedel vid planering av ett nytt tjänstesystem vars syfte är att underlätta de funktionsnedsattas vardag.

Syftet är också att ge läsaren förståelse för vad behov är och vad som skapar värde för individen. Skribenten vill också lyfta fram kopplingen mellan behov, aktiviteter och

svårigheter samt sättet hur man löser svårigheten. Vidare behandlar skribenten tjänsteutveckling och design av nya tjänster.

1.5 Avgränsningar och definitioner

Jag kommer att avgränsa arbetet till att endast undersöka behoven hos två grupper av personer med fysiska funktionsnedsättningar. Jag kommer att välja två av de vanligaste förekommande fysiska funktionsnedsättningarna, CP-skada och ryggmärgsskada. På detta vis hoppas jag få en så heltäckande bild som möjligt av hurdana behov det finns hos de skilda grupperna av personer med olika funktionsnedsättningar. Inom denna undersökning kommer skribenten främst att fokusera på de aktiviteter som sker i hemmet.

Till följande tar jag upp några begrepp som det finns anledning att definiera närmare. Då jag talar om att utföra en aktivitet självständigt, innebär det att personen utför den på egen hand. Då en person utför något självständigt med hjälpmedel, innebär det att personen utför aktiviteten på egen hand men har till förfogande ett hjälpmedel vid utförandet. Då jag talar om att utföra en aktivitet med assistans, innebär det att aktören behöver hjälp av en assistent, antingen för att utföra hela aktiviteten eller för att assistera vid utförandet.

2 FUNKTIONSNEDSÄTTNINGAR

ICF är en internationell klassifikation som används för att beskriva en individs funktionstillstånd, funktionshinder och hälsa utifrån en biopsykosocial modell. (Socialstyrelsen) En betydande avvikelse eller förlust i kroppsfunktionen eller kroppsstrukturen, går under benämningen funktionsnedsättningar eller strukturavvikelser. (ICF s.14) Det är en avvikelse eller förlust av en fysisk funktion, psykisk funktion eller kroppsstruktur. (ICF s.193)

Funktionshinder är ett paraplybegrepp för funktionsnedsättningar respektive strukturavvikelser, aktivitetsbegränsningar och delaktighetsinskränkningar. Det betecknar de negativa aspekterna av interaktionen mellan en person (med en hälsobetingelse) och denna persons kontextuella faktorer (omgivningsfaktorer och personliga faktorer) (ICF s. 193).

Under mitten av 1960-talet formulerades Normaliseringsprincipen inom omsorgerna om utvecklingsstörda, som innebär ”att personer med funktionsnedsättning skall få stöd att leva som andra och med andra”. Normaliseringen av livsvillkoren och integreringen av personer med utvecklingsstörning visade sig ha en positiv effekt på hela deras utveckling. Detta gjorde att man började formulera om begreppet handikapp. Man övergav beteckningen att handikapp är en personlig egenskap och började istället se handikapp som något som uppstår i mötet mellan omgivningen och en person med funktionshinder. (Bakk & Grunewald 2000:212) ICF har sedan ersatt begreppet handikapp med begreppet delaktighet (Gustavsson & Szönyi 2004:103 i Lindqvist 2008:12)

Betydelsen för begreppen aktivitet, delaktighet, aktivitetsbegränsningar samt delaktighetsinskränkningar förklaras i ICF (s.14) enligt följande. Då en individ har svårigheter vid genomförandet av någon aktivitet talar man om aktivitetsbegränsningar. Vid problem med engagemang i livssituationer talar man om delaktighetsinskränkningar. Begreppet aktivitet talar man om då en individ utför en uppgift eller handling och med delaktighet menar man individens involvering i en livssituation. Olika former av delaktighet kan vara autonomi, aktivitet och engagemang (Molin 2004 i Lindqvist 2008:28). Delaktighet innebär att man kan själv bestämma över var och när man vill utföra olika aktiviteter.

En funktionsnedsättning respektive strukturavvikelse kan vara tillfällig eller permanent och avvikelsen kan vara liten eller stor och variera med tiden. Den kan vara tilltagande, regredierande (gå bakåt i utvecklingen, backa till ett tidigare stadium) eller statisk (oföränderlig) samt intermittent (ryckvis återkommande) eller kontinuerlig. (ICF s.16) En funktionsnedsättning kan också leda till att det uppstår andra funktionsnedsättningar eller strukturavvikelser. T.ex. kan en förlorad muskelkraft göra att individen får svårare

att röra på sig och likaså kan en försämrad hjärtfunktion leda till att individen får svårigheter med andningen. (ICF s.17)

Det finns olika grader av funktionsnedsättningar, vilka leder till olika konsekvenser i vardagen. För en person med en funktionsnedsättning kan en del saker vara fysiskt omöjliga att genomföra utan hjälp eller assistans. (Gustavsson 2002:157–158) De saker som är självklara för en människa utan funktionsnedsättning kanske inte är det för en person med en nedsättning eller skada. (Gustavsson 2002:128)

2.1 Fysiska funktionsnedsättningar

Fysiska funktionsnedsättningar påverkar känseln eller motoriken (Neuroguiden). De innebär att man har ett rörelsehinder genom till exempel reumatiska och neurologiska sjukdomar. Rörelsehinder kan också vara medfödda eller uppstå till följd av en olycka. (Nilsson)

En fysisk funktionsnedsättning är en skada som påverkar t.ex. hörseln, synen eller individens rörelsefunktioner (Humanteknik). Till de fysiska funktionsnedsättningarna hör förlamning, ofrivilliga rörelser eller nedsatt styrning av muskulaturen. Till de fysiska funktionsnedsättningar som har med känseln att göra hör bl.a. synnedsättning, hörselnedsättning samt nedsatt info från leder och muskler. (Neuroguiden) I vardagen möter personer med rörelsehinder ofta praktiska svårigheter eftersom samhället inte alltid är anpassat för personer som rör sig med rullstol eller går med kryckor (Nilsson).

2.2 CP-skada

Bokstavskombinationen CP, är en förkortning av Cerebral Pares, som betyder förlamning genom hjärnskada. (Bakk & Grunewald 2000:87) Med CP-skador menas en en-

gångsskada som uppstår då hjärnan ännu är under utveckling. Skadan drabbar de hjärn-centra som har med rörelseförmågan att göra och den uppkommer under graviditeten, förlossningen eller under de tidiga barndomsåren. CP är inte en enhetlig diagnos, utan ett samlingsbegrepp för flera olika tillstånd som kan variera mellan allt från små funktionsstörningar till multifunktionshinder.

De vanligaste symptomen är olika slag av förlamningar i kroppen. Beroende på symptomen kan man dela in Cerebral Pares i tre olika huvudtyper, spasticitet, dyskinesi och ataxi. De spastiska skadorna är de vanligaste och innebär ökad muskelspänning (Bakk & Grunewald, 2000:88), dyskinesi innebär att rörelserna är dåliga, musklerna är tidvis helt slappa, tidvis överspända och ofrivilliga rörelser är vanliga. Vid ataxi är rörelserna osäkra och skakiga och balansen är ofta dålig. (Suomen CP-Liitto) (Skånes Universitetssjukhus)

I Finland finns ungefär 6500 personer som har en cp-skada och varje år föds runt 130-140 barn med en cp-skada (Suomen CP-Liitto). Hos barn och ungdomar är cp-skada den vanligaste orsaken till rörelsehinder (Nilsson).

2.2.1 Svårigheter

Beroende på var i hjärnan skadan är, får individen olika rörelsehinder. Variationen på rörelsehindret kan vara väldigt stort, en del har endast små rörelseproblem medan andra nästan inte kan röra sig alls. Synnedsättning, kramper och balansrubbningsar är ofta kombinerat med Cerebral Pares (Bakk & Grunewald 2000:87). En stor del, kring 80 procent av personerna med Cerebral Pares, har också någon tilläggsskada, den vanligaste är svårigheter att prata. Många har också dålig hörsel och en stor del har svårigheter med synen. Ungefär en tredjedel har epilepsi och många har inlärningssvårigheter.

2.2.2 Konsekvenser

Cerebral Pares är en rörelseskada, vilken medför begränsningar och vissa krav på till exempel boende och deltagande i samhället. Serviceboende, hemtjänst och en personlig assistent kan stöda de svårt funktionsnedsatta individernas självständiga boende och aktiva liv. De som har olika talsvårigheter kan använda sig av olika hjälpmedel som underlättar kommunikationen. För att röra sig utanför hemmet kan den rörelseskadade behöva hjälp, t.ex. taxi, taxi för handikappade eller transporttjänst. En assistent kan också vara nödvändig. (Suomen CP-Liitto)

En del av personerna med en CP-skada klarar sig utmärkt på egen hand i samhället, de kan t.ex. arbeta som lärare eller läkare. Andra behöver hela livet hjälp av andra för att klara sig. (Skånes Universitetssjukhus)

2.3 Ryggmärgsskada

Ryggmärgen är en viktig del av nervsystemet, vars uppgift är att skicka signaler från hjärnan till olika delar av kroppen, exempelvis till musklerna och nerverna, och vice versa. Vid en ryggmärgsskada bryts kontakten mellan hjärnan och ryggraden helt eller delvis, vilket innebär att hjärnan ej längre kan skicka information till musklerna och nerverna kan ej skicka information till hjärnan. (Spinalis)

En ryggmärgsskada kan uppstå till följd av en olyckshändelse, t.ex. en trafikolycka, ett fall, en dykolycka, eller till följd av olika inflammationer, en tumör, vaskulära problem kopplade till blodcirkulationen, slitageförändringar, diskbräck eller medfött bräck på ryggmärgshinnan.

En ryggmärgsskada vid bröst- eller ländryggen leder till paraplegi (förlamning av nedre extremiteterna) och benens funktion påverkas. En skada vid nackregionen leder till te-

traplegi (förlamning av extremiteterna) och armar, ben och bål påverkas samt även blodtrycket och kroppens förmåga att reglera kroppstemperaturen. (Gustavsson 2002:63) Det är också vanligt att man förlorar känseln i den del av kroppen som förlamas (Spinalis).

Funktions- och rörelseförmågan hos individen påverkas av var i ryggmärgen skadan är belägen och hur grav skadan är. Är skadan komplett mister individen känseln och rörelseförmågan under skadenivån, är den inkomplett kan enstaka nervkontakter finnas kvar (Gustavsson 2002:63). Förutom att en ryggmärgsskada förorsakar förändringar i rörlighets- och funktionsförmågan kan den också leda till förändringar i individens livsfunktioner och dennes psykosociala omgivning (Invalidiliitto). Varje år skadas kring 100 personer och totalt finns det kring 3000 personer med en ryggmärgsskada i Finland. (Selkäydinvammasäätiö)

2.3.1 Svårigheter

Av personer med ryggmärgsskada kan ungefär 10 % gå utan hjälpmedel, 20 % går med hjälpmedel, ungefär 60 % använder sig av vanlig rullstol och ungefär 10 % använder elektrisk rullstol. Spasticitet i musklerna kan också uppstå till följd av en ryggmärgsskada. Det innebär att det sker ofrivilliga rörelser i musklerna och de kan börja krampa. (Selkäydinvammasäätiö)

En ryggmärgsskada påverkar alltid nervsystemet samt andra funktioner i kroppen. Den påverkar nästan alltid negativt på urinblåsans funktion, vilket leder till svårigheter med att hålla sig eller märka när man måste gå på wc. Tarmens funktioner kan också försämrats samt kan känslolöshet uppstå.

2.3.2 Konsekvenser

På grund av svårigheter med att röra sig uppstår det för ryggmärgsskadade problem i vardagen till exempel när man skall flytta sig till sängen eller ta sig uppför trappor. Skellet försvagas på individer som sitter i rullstol, och osteoporos är vanligt.

2.4 Autonomi och oberoende

Människan är en social varelse som strävar efter gemenskap. I denna gemenskap uppstår ett beroende som är positivt i jämförelse med det beroende som uppstår när en människa är beroende av en annan människas hjälp för att klara sig i vardagen (Möller 1996 i Lindqvist 2008:29). Men ingen är fullständigt oberoende, och Gustavsson (2002:183) frågar sig om man ens vill vara det helt och hållet? Avgörandet är ifall personen har valt att vara beroende av någon eller något, eller känner den att man inte har möjlighet att välja.

Annika Jacobson nämner att de som har ett behov av assistans kommer alltid att känna en viss grad av beroende. Assistansen de får skall utgå från personernas behov för att de skall kunna leva sina liv som de vill. Men trots det finns det alltid problem och hinder som gör att personen inte kan t.ex. leva sitt liv så spontant som man skulle vilja. (Brusén m.fl. 2000:39)

Sally French som har en funktionsnedsättning påpekar att det ibland kan vara svårt att be om hjälp eftersom omgivningen ofta förväntar sig av henne att hon skall göra så mycket hon kan på egen hand och utan hjälp. Hon ser värde i att klara sig med så lite hjälp som möjligt, men själva idealiseringen av oberoende kan också leda till att man känner stress och isolerar sig. (French 1994 i Brusén m.fl. 2000:106–107)

Enligt Karin Barron kan man förstå autonomi på två olika sätt. Det ena sättet är att individen gör en aktivitet utan hjälp och det andra är att individen har kontroll och inflytande över sitt dagliga liv. (Barron 2001 i Lindqvist 2008:30) Utifrån begreppet autonomi har Karin Barron skrivit om livet för personer med funktionsnedsättningar. Hon menar att en person kan uppleva autonomi trots att man är beroende av andras hjälp eller assistans. Autonomi upplevs då personen själv styr och har kontroll över hur och av vem assistansen utförs. (Barron 2000:149)

3 KONSUMENTBETEENDE

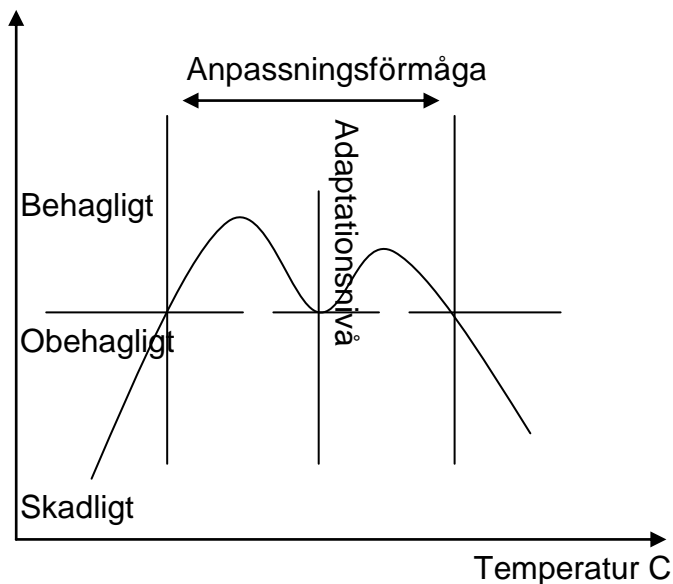
3.1 Konsumentens behov

Alla människor har behov av olika slag, vissa är medfödda, andra har vi förvärvat. De medfödda behoven är fysiologiska och de innefattar bland annat behovet av vatten, mat, luft, kläder, logi och sex. De förvärvade behoven är behov vi lär oss i gensvar till vår kultur eller omgivning. Dessa behov är normalt psykologiska och hit hör till exempel behov av självkänsla, prestige, makt och lärande. (Schiffman 2007:83)

För varje behov finns det flera olika och passande mål. De mål som individen väljer beror på dennes personliga erfarenheter, fysiska kapacitet, rådande normer och värderingar samt möjligheten att nå målet i den fysiska och sociala miljön. Individens personlighet och uppfattning om sig själv, påverkar också valet av mål. (Schiffman 2007:84)

Känner man att man inte trivs vill man rätta till situationen. Det kan vara att man känner sig trött, då vill man vila eller sova. Drivkraften till den här handlingen kallas för motiv. Man känner obehag om det uppstår en stor avvikelse från jämvikten, i värsta fall kan det till och med vara skadligt. En liten avvikelse, som man känner att man har kontroll över, kan stimulera, medan det man är van vid varken uppfattas som positivt eller negativt.

(Se figur 3) Då man talar om att ett behov kanaliseras, menar man att personen vant sig vid sättet behovet tillfredsställs på. Det innebär att behovet tillfredsställs enklast på det sätt man är van vid, än på ett annat sätt som eventuellt skulle vara lika bra eller till och med bättre. Ett exempel kan vara då man känner hunger, man tyr sig gärna till den mat man vet att man tycker om, trots att en annan maträtt skulle mätta en lika bra. Lanseras sedan en ny produkt eller tjänst på marknaden, kan en ny kanalisering av behovet uppstå. Vid marknadsföringen av nya tjänster och produkter är det idag de sociala behoven som är avgörande, behovet av kontakt, uppskattning och självförverkligande. Sättet man sedan tillfredsställer behovet på, blir en kombination av flera olika. (Österlin 2003:86–87)



Figur 3. Jämviktsstillstånd. (Österlin 2003:86)

För att en produkt skall nå framgång på marknaden är det viktigt att den erbjuder påtagliga fördelar till kunden. En produkt erbjuder fördelar när den tillfredsställer användarens behov. Detta påstående gäller oberoende om produkten är en förbättring av en tidigare existerande produkt, eller om det är fråga om en ny uppfinning. Det är en stor risk att utveckla helt nya produkter och ett tecken på om användarnas behov har uppfattats korrekt är om användaren tycker om de första prototyperna av produkten. Men genom att

samla information från användarna kan man minska risken. Fastän man inte kan identifiera användarens alla behov, så hjälper interaktionen med användaren ändå producenterna att skapa en förståelse av användarens omgivning och åsikter. (Ullrich & Eppinger 2008:55–56)

Kärnfrågan i avslöjandet av användarens behov är att ta reda på vilka användarens motiv och mål är, hur den aktuella aktiviteten är uppbyggd och vilka är de aktuella svårigheterna och möjligheterna för användaren att nå dessa mål eller nya mål med existerande kontra ny teknologi. (Hyppönen 2000:45)

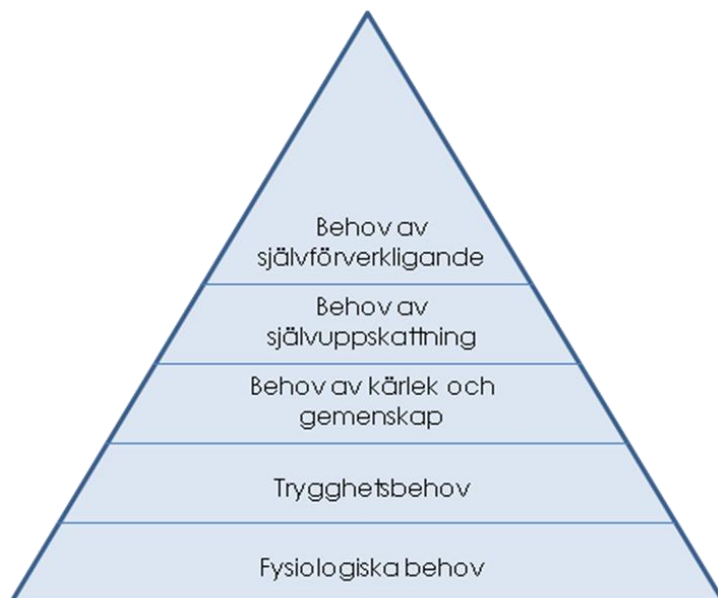
Behov och mål är individuella och existerar alltid tillsammans. Människorna är däremot mera medvetna om sina mål än de är om sina behov. Normalt är människorna mera medvetna om sina fysiska behov än de är om sina psykiska behov. De flesta är medvetna om till exempel hunger och köld, och vet vad de kan göra för att tillfredsställa dessa behov. Däremot är människan inte alltid medveten om sitt behov av acceptans och självkänsla, även om dessa behov finns där. Men det är möjligt att individen omedvetet engagerar sig i sådant beteende som tillfredsställer deras psykologiska behov. (Schiffman 2007:87)

3.2 Maslow's hierarkiska motivationsteori

Kärnan i Maslow's teori utgörs av motivationella processer. Han tror att en stor del av det mänskliga beteendet kan förklaras av människans tendens att söka dylika mål i livet som gör att hon kan uppleva sitt liv som meningsfullt. Det betyder att människan ständigt strävar efter olika saker och då har olika motiv eller behov för sin strävan. Då människan fått en önskan uppfylld, uppstår det genast nya önskemål, människan önskar sig hela tiden något. Hon kan endast vara totalt tillfredsställd under en mycket kort tid. (Tamm 1991:102)

3.3 Maslow's behovspyramid

Maslow anser att människans behov och önskemål är hierarkiskt ordnade, beroende på hur viktiga de är för personen. (Se figur 4) Behovspyramiden förklarar hur människan prioriterar sina behov och den innehåller fem olika nivåer, när individen har tillfredsställt ett bestämt behov, så uppstår det nya. Individen kan ha flera behov samtidigt, men enligt Maslow prioriterar hon något av behoven. Maslow byggde sin schematisering på antagandet att behoven på de lägre nivåerna skall vara relativt tillfredsställda innan behoven på de högre nivåerna blir viktiga.



Figur 4. Maslow's behovstrappa.

3.3.1 Fysiologiska behov

Denna nivå innehåller de mest grundläggande behoven, de som är viktiga för individens överlevnad. Hit hör bland annat behovet av mat, dryck, luft, sömn och sinnesstimulering. Enligt Maslow är dessa behov de mest grundläggande, eftersom alla andra behov åsidosätts tills de fysiologiska behoven har blivit tillfredsställda. Blir något av dessa behov inte uppfyllt, domineras människan av det tills det blir uppfyllt. (Tamm 1991:103–104)

3.3.2 Trygghetsbehov

Följande nivå i behovspyramiden utgörs av behovet av trygghet. Dessa behov har också en grundläggande betydelse för människan och till denna grupp hör bland annat behovet av arbete och ekonomisk trygghet, ett hem och ett nätverk av mänskliga relationer. Trygghetsbehoven ter sig tydligast hos små barn och äldre personer. Små barn behöver den trygghet föräldrarna eller en vårdare ger dem, utan detta är de hjälplösa. Äldre människor behöver däremot den trygghet de får av en bekant miljö, de behöver ett bekant hem och bekanta människor omkring sig. (Tamm 1991:105)

3.3.3 Behov av kärlek och gemenskap

Denna nivå inkluderar behov av kärlek och gemenskap, som är mycket viktiga för en harmonisk mognad. Vänskap-, kärlek-, och familjerelationer hjälper till att fylla behovet av acceptans och gemenskap. Likaså kan deltagande i olika sociala gemenskaper och religiösa grupper fylla dessa behov. (Tamm 1991:106)

3.3.4 Behov av självuppskattning

Efter att de tre första nivåerna av behov blivit tillfredsställda uppstår behovet av självuppskattning. Enligt Maslow vill människan uppleva självrespekt och önskar att hon uppskattas av andra. Människan måste känna att hon har ett värde, att hennes arbetsinsatser och kunskap värdesätts samt känna att hon har en unik plats i tillvaron och respekteras. (Tamm 1991:107)

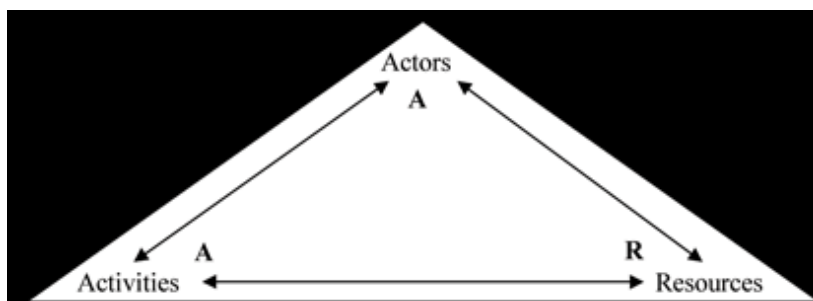
3.3.5 Behov av självförverkligande

På högsta nivån i pyramiden finns behovet av självförverkligande. Maslow anser att självförverkligande innebär en människas önskan att bli det som finns i hennes förmåga. Då en människa är på denna nivå utvecklar hon sina anlag, sin begåvning, sin kunskap,

kreativitet och idéer. En människa skall bli det hon kan bli, det är enda sättet för henne att uppleva att hon följer sin livsuppgift och gör det som är rätt mot sig själv. Det finns stora individuella skillnader i självförverkligande personer emellan, det som är självförverkligande för en, är troligen inte det för en annan. (Tamm 199:107-108)

3.4 ARA-modellen

ARA-modellen (se figur 5) är uppbyggd av tre komponenter, aktörer (actors), resurser (resources) och aktiviteter (activities). Dessa komponenter ligger nära sammankopplade med varandra och kring varje enskild komponent finns ett eget nätverk. Aktörerna är de som utför olika aktiviteter samt kontrollerar resurserna. Resurser är de medel som finns tillgängliga för aktörerna för att de skall kunna utföra olika aktiviteter och aktiviteterna är resultat av det aktörerna gjort med hjälp av resurserna. Modellen används ofta för att analysera relationer mellan företag, men skribenten kommer i detta arbete att studera modellen på individnivå.



Figur 5. ARA modellen

3.4.1 Aktörer

Aktörer är de som utför aktiviteter och kontrollerar resurser. En aktör kan t.ex. vara ett företag, en grupp eller en individ. En individ ses som en aktör eftersom denne kan ha motiv och avsikter och har därför ett målinriktat beteende. Aktörens beteende förändras då deras kunskap, insikter och syften förändras. Aktören har mål och det är målen som

styr aktörens beteende. Beteendet bestäms också av aktörens egna karaktärsdrag och egenskaper. (Håkanson & Snehota 1995:192–195)

Några kännetecknande drag för en aktör är enligt Håkansson och Johansson att aktören är den som utför och kontrollerar aktiviteterna. Aktörerna är målorienterade och de bestämmer själva vilka aktiviteter de vill utföra och hur de utförs, samt vilka resurser aktörerna använder för att förverkliga aktiviteterna. Aktörerna kan basera sina aktiviteter på antingen indirekt eller direkt kontroll över resurserna. Indirekt kontroll innebär att de resurser aktören använder för sina aktiviteter har denne tillgång till via en relation till en annan aktör, exempelvis kan aktören använda en cykel som en annan aktör äger. Direkt kontroll däremot innebär att aktören äger de resurser som de använder för sina aktiviteter. Har de kontroll över sina resurser betyder det samtidigt att de har kunskap om resurserna. (Håkansson & Johansson 2002:145–149)

3.4.2 Resurser

För att kunna utföra aktiviteter behöver vi resurser. Resurser definieras ofta som konkreta och materiella ting. Men vid en närmare titt är begreppet lite mera problematiskt. Skall ett ting betraktas som en resurs beror på vad det är ansett att användas till. Både abstrakta och konkreta, materiella eller symboliska, ting kan tolkas som resurser om man kan ha nytta av dem, och värdet hos dem ligger i deras användarpotential. Enligt Håkansson (1995:132) kan en resurs såtillvida bli betraktad som en relation hellre än ett element i sig. Relationer har alltid en tillhandahållande sida och en användarsida. Värdet på resursen är då beroende på användningen av deras särdrag och egenskaper, och alltså därför beroende av relationen mellan försörjaren och användaren. Detta betyder då att resurser är ett resultat av aktiviteter likaså som de är en förutsättning för att kunna genomföra vissa aktiviteter. (Håkansson & Snehota 1995:132)

Resurserna kan utvecklas på två olika sätt. Antingen kan försörjaren ge nya egenskaper till resursen eller så kan de existerande egenskaperna användas på ett nytt sätt eller med

ett annat syfte. Olika förbättringar på resurserna påverkar också aktiviteterna på olika sätt (Håkansson & Snehota 1995:71). Håkansson (1995:133) menar också att resurserna kan växla och variera, beroende på kunskapen om användningen av resurserna samt hur man kombinerar olika resurser. (Håkansson & Snehota 1995:132–133)

Olika kombinationer av resurser kan utvecklas, och användningen och värdet på en viss resurs är beroende av hur man kombinerar resurserna (Håkansson & Johansson 2002: 145-149). Resurser en individ har kan vara till exempel kunskap, finansiella resurser, olika verktyg och tekniska hjälpmedel eller bara en väska eller en stol. De resurser en aktör har sätter gränser för vilka aktiviteter han kan utföra (Håkansson & Snehota 1995:35).

3.4.3 Aktiviteter

Aktivitet kan enkelt förklaras som en rad handlingar vilka man gör för att nå ett mål eller syfte. Några av svårigheterna med analyseringen av aktivitet är att man kan dela upp aktiviteten i oändligt många handlingar, det finns ingen enhet för hur man ”skall” dela upp dem och var gränsen går. Detta problem stöter man lätt på i väldigt komplexa aktivitets- mönster. En aktivitet kan alltid delas in i mindre aktiviteter, eller så kan man införliva dem i en större helhet (Håkansson & Snehota, 1995:62). Ett annat problem är hur man skall sätta in aktiviteterna i olika kategorier, på vilka grunder skall man basera indelningen? Så att inte en aktivitet hör till flera olika grupper. (Håkansson & Snehota, 1995:52) Människan gör dagligen olika saker, vi sover, äter, klär på oss, handlar i butik, betalar räkningar etc. Det finns otaliga aktiviteter som individen gör (Håkansson & Snehota, 1995:50).

När individer gör någon vardaglig aktivitet tänker man sällan medvetet på de resurser och begränsningar man har då man utför aktiviteten. Största delen av de aktiviteter vi gör i vardagen är starkt införlivade i våra rutiner och vanor, och därför är de inte så metakognitivt krävande. (Karolinska Institutet)

3.4.4 Förändringar och värdeskapande

Genom resurser kan individen skapa aktiviteter, men det krävs kunskap om hur resurserna används. Om individen får tillgång till flera resurser kan hon också skapa flera aktiviteter. Beroende på hur resurserna används och hur de kombineras kan det värde aktören får ut av dem öka. Då individen får en ny resurs eller utökad kunskap om hur en resurs används kan hon göra nya aktiviteter.

Oscar Korkman skriver att värde skapas för konsumenten då individen får nya resurser att utöva sina aktiviteter med, vilka gör aktiviteten avsevärt mycket behändigare att utföra. Ett annat sätt är att öka expertisen som är relaterad till aktiviteten, vilket gör det mycket enklare för individen att utföra aktiviteten. (Korkman 2006:51)

Förändringar sker hela tiden, individerna måste ha kapacitet att förändra sig och anpassa sig efter förändringarna. I detta fall handlar det om förändringar i beteendet, som inkluderar inläring och utveckling. (Håkanson & Snehota 1995:319) Men för att en individ själv skall kunna ändra sitt utförande, och t.ex. börja använda sig av en ny resurs, krävs det att hon har ett visst medvetande om de egna begränsningarna. Detta för att hon skall vara motiverad att sträva mot en förändring. En förutsättning för att individen skall känna sig engagerad och ha viljan att lära sig att utföra sina vardagliga aktiviteter på ett annat och mera kompetent sätt är att hon är medveten om sina egna aktivitetsbegränsningar. (Karolinska Institutet)

4 TJÄNSTEUTVECKLING OCH PRODUKTUTVECKLING

De aktiviteter och processer som sker från att en idé uppkommer tills det att tjänsten lanseras på marknaden kallas tjänsteutveckling (Edvardsson 1996 a:29). Med produktutveckling anser man de aktiviteter som börjar med att man lägger märke till ett gynnsamt läge för marknaden tills det att man börjar producera, sälja och leverera produkten (Ulrich & Eppinger 2008:2).

Många forskare har talat om erbjudanden som består av en kombination av varor och tjänster, "bundles of goods and services" (Edvardsson 1996 a: 30). Varor och tjänster kan ofta ses som substitut, Edvardsson (1996 a:16) nämner som exempel att en egen bil kan ersätta taxi eller tågresan. Genom att vi tar bilen kan vi själva producera transport-tjänsten. Varor kan därför ofta klassas som medel för tjänster.

I detta kapitel tar skribenten upp teori ur både produkt- och tjänsteutveckling. Med tanke på att egenskaperna och utformningen för den framtida tjänsten är öppna, kan teori ur båda områden tillämpas.

4.1 Framgång och misslyckanden i produktutveckling

Det har gjorts flera undersökningar kring framgången för nya produkter. En av de första var Myers' och Marquis's studie av 567 produkt- och process innovationer. (Myers' och Marquis's 1969 i Edvardsson 1996 a:25) De kom fram till att förmågan att identifiera, förstå och tillgodose specifika kundbehov var det viktigaste kriteriet för att nå framgång. Senare har samma resultat bekräftats i flera andra undersökningar. (Edvardsson 1996 a:25) En av de kändaste undersökningarna som studerat framgång och misslyckande i produktutveckling är SAPPHO studien (Rothwell m.fl.1974 i Edvardsson 1996 a:25) Resultaten i denna studie pekar på att det inte finns en särskild faktor som kan stå bakom vissa produkters och innovationers framgång eller misslyckande. Normalt är resultatet en blandning av flera samverkande faktorer och förhållanden. I undersökningen fanns det ändå en faktor som särskilt skiljde framgång och misslyckande från varandra: den var i vilken utsträckning användarens problem och behov uppfattats. (Edvardsson 1996 a:25)

Gustafsson (1998:15–16) påpekar också att den vanligaste faktorn vid misslyckanden är då produkten inte tillfredsställer behov och önskemål hos målgruppen eller då det finns brister i värderingen av marknadspotentialen. Andra faktorer som kan orsaka misslyck-

anden är: brister i marknadsanalysen, produkten håller inte vad den lovar, det finns en bristande effekt i marknadsföringen, kostnaderna blir för höga, konkurrenssituationen förvärras, tidpunkten för lansering är fel eller så uppstår det olika tekniska problem hos produkten eller i produktionen. (Gustafsson 1998: 15-16)

Det finns inget enkelt svar på vad som ger framgång i produktutvecklingen. Men Edvardsson tar upp ett antal olika studier som flera kommit fram till liknande resultat om var framgången i produktutvecklingen kunde ha sin grund i. De som kan analysera marknadsbehoven och har en förståelse för kunderna och deras problem och behov samt kan utnyttja teknologiska innovationer och tekniska lösningar för att tillgodose kundernas behov på ett ännu bättre sätt än det nuvarande har en stor fördel mot konkurrenterna. (Edvardsson 1996 a:25-29)

4.2 Konstruktion och design

Skapandet av själva produkten har tidigare delats upp mellan två olika kompetensområden inom produktutveckling, de är konstruktion och design. Konstruktionen har ansvarat för produktens tekniska egenskaper medan designen har ansvarat för utformningen av själva produkten. I dagens läge har det blivit viktigare att dessa två områden arbetar tillsammans i produktutvecklingen. Ordet design har en bredare betydelse i det engelska språket än det har i det svenska. De två vanliga betydelserna är *Engineering Design* samt *Industrial Design*. Med *Engineering Design* syftar man på ingenjörskapet som görs vid utvecklingen av produkten, alltså konstruktionen, medan *Industrial Design* innebär produktens upplevda egenskaper, det vill säga formgivning, färg, produktidentitet, användaranpassning o.s.v., alltså det som vi på svenska kallar för industridesign. (Johannesson m.fl. 2004:19)

Andra betydelser för ordet design är bl.a. formgivning, arkitektur, inredning och grafisk formgivning. I en vidare bemärkelse kan design också avse både föremål, miljöer, budskap, tjänster och processer. (Österlin 2003: 14)

4.2.1 Industridesign

Industridesign, betyder som ordet säger, design av industriellt tillverkade produkter. I produktutvecklingen arbetar en industridesigner med *"utformningen av relationen mellan produkt och människa på industriellt tillverkade produkter"*. En industridesigner arbetar inom de flesta produktområden, men det finns en del produktkategorier som vuxit mer än andra. Dessa är klädmodesdesign, möbelformgivning, bildesign och design för personer med funktionshinder. (Österlin 2003: 14-15)

Design används idag inom de flesta tekniska och estetiska områden. Johanneson m.fl. (2004: s.19) påpekar att industridesign handlar om mycket mera än att bara formge, det innebär t.ex. användningen av teknisk, social och ekonomisk kunskap, samt kunskap om hur människan tolkar och behandlar det hon uppfattar med sina sinnen, alltså varseblivning och semantik. Begreppet industridesign innefattar bland annat form, färggivning, ergonomi, ljud, samt produktidentitet och användaranpassning. (Johannesson m.fl. 2004: s.18-19)

4.2.2 Användarorienterad design

Johannesson m.fl. delar upp design ur ett användarperspektiv i olika mindre grupper som har betydelse för utvecklingen av en produkt. Dessa grupper är ergonomi, säkerhet, komfort, trivsel, välbefinnande, nöje samt kommunikation och status. (Johannesson m.fl. 2004: s.384)

Speciellt viktigt är att produkten skall passa det syfte den skall användas till samt skall den vara bra anpassad till användarens fysionomi. Produkten skall också passa ihop med den miljö den är tänkt att användas i. Rune Mönö (se Johannesson m.fl. 2004: s.385) använder ordet miljö i en ännu vidare bemärkelse och han beskriver miljön *"som ett system där människan är en komponent"*. Dylika miljöer är kulturell miljö, social miljö, fysisk miljö samt juridisk miljö. (Johannesson m.fl. 2004: s.385)

Vid utvecklingen av en ny produkt skall man för att produkten skall vara optimalt anpassad för den enskilda människan ta i beaktande den kulturella miljön och se till att produkten passar ihop med individens uppfattning om det mode som råder, de kulturella traditioner och den kultur individen lever i samt hur symboler tolkas i den miljön. Den sociala miljö individen lever i skall också uppmärksammas genom att man beaktar att produkten passar de traditioner, attityder, beteendemönster och status som råder i individens omgivning. Vid beaktande av den fysiska miljön funderar man på i hurdan omgivning produkten kommer att användas och den juridiska miljön handlar om de lagar, normer, etik och moral som är gällande. En mycket viktig del inom designen är också att säkerheten i produkten är utmärkt. (Johannesson m.fl. 2004:s.385)

Vid utvecklingen av produkten skall också beaktas att användningen av den blir så nöjesfull som möjligt och att designen är genomtänkt. Genom produkten kan man också kommunicera med hjälp av färger, former och symboler. (Johannesson m.fl. 2004:s.387-388)

Det finns grupper med individer som står utanför informationssamhället eftersom de inte har grundläggande kunskaper om och möjlighet att använda sig av internet och datorer. En del vet helt enkelt inte om vilka tjänster det finns i dagens läge, andra använder olika elektroniska tjänster som telefon, internet och mobiltelefon, men har inte riktigt den kunskap som skulle behövas för att produkterna skall fungera som det är tänkt och så att de skulle få ut den största möjliga nyttan av tjänsten. Individer med funktionsnedsättningar anser att användningen av internet och mobiltjänster ger stor frihet då de fungerar. Men det gäller att tjänsterna inte är alltför invecklade, för de upplever det som en risk om man är beroende av tekniska produkter och tjänster som sedan till exempel går sönder. Det händer också att olika tekniska hjälpmedel inte är helt färdigutvecklade, och det kan orsaka problem. Orsaken till osäkerheten i att hantera ny teknik beror inte på att problem skulle uppstå på grund av funktionshindret, utan ofta är nya tekniska produkter väldigt krävande och komplexa och kräver att man är insatt i teknik för att kunna använda dem. För de personer som använder sig av hjälpmedel och tjänster är användar-

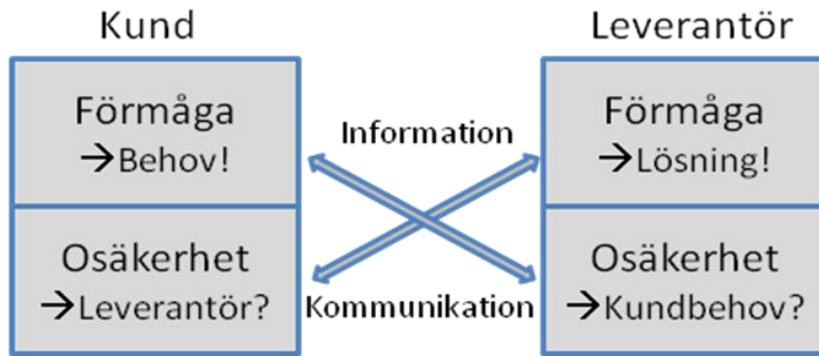
vänlighet, bl.a. pålitlighet och att systemet är lätt att använda, speciellt viktigt. (Christiansson & Sovré 2009:43)

4.3 Kundens roll i tjänsteutvecklingen

Kundens roll i tjänsteutvecklingsprocessen skiljer sig på många sätt från dennes roll i tillverkningsprocessen, processen där man tillverkar fysiska varor. I tjänsteutvecklingen har kunden ofta en central roll i den värdeskapande processen. Kunden ses som en resurs, och kan man utnyttja denne rätt kan produktiviteten, flexibiliteten, den kundupplevda kvaliteten samt kundnöjdheten öka. Men ju mera man involverar kunden i processen, desto mera beroende blir man av denne, vilken kan ses både som en för- och nackdel. Tar man med kunden i processen är det viktigt att processen är tydlig för kunden och att kunden inser sin roll och tar ansvar. (Edvardsson 1996 a:166)

Kunden är inte längre bara en passiv aktör, utan idag uppfattas kunden som någon som har ovärderlig kunskap om hur en tjänst skall byggas upp för att tillgodose de faktiska behov som finns. En stor del av denna kunskap finns hos kunden i form av ”tyst kunskap”, vilket innefattar bland annat individuellt tankemönster och erfarenheter. Det är kunskap som finns där, men den är svår att formulera och skriva ner.

Kunden har kunskap om behovet medan leverantören har kunskap om hur man skulle kunna skapa en lösning med hjälp av teknik och tjänster. Malmqvist och Andersson tar upp ett antal osäkerhetsfaktorer (se figur 6) som kan bromsa eller hindra utvecklingen av nya tjänster. (Malmqvist & Andersson 2010:9)



Figur 6: Osäkerhetsfaktorer som hinder vid tjänsteutveckling (Modell baserad på Ford et.al.2002 i Malmqvist & Andersson 2010:10)

Leverantören har förmågan att skapa en ny tjänst som skapar värde för kunden, men de upplever osäkerhet kring kundens behov. Kunden däremot är osäker på om dennes behov kan tillfredsställas med någon tjänst eller teknik som leverantören har, samt om det finns leverantörer som har potential att tillgodose dessa behov. Därför är det viktigt att man kan kommunicera effektivt med kunden, genom att skaffa sig information kan man klara många hinder. (Malmqvist & Andersson 2010:10)

De personer som tillverkar en produkt eller tjänst är sällan användaren av produkten. Tillverkaren känner till produkten utan och innan, och antar ofta att kan de använda den så kan andra också. Men tillverkaren har en helt annan teknisk kunskap än själva användaren. (Hyppönen 2000:24) För att förstå kundens behov och önskningar och kunna uppfylla dem är det alltså nödvändigt att involvera dem i processen att utveckla en ny service eller tjänst. Att ha kunderna med i processen blir i längden billigare, eftersom man kan utveckla kloka lösningar redan i ett tidigt skede av utvecklingsprocessen, då man fått feedback av kunden om systemet fungerar bra (Hyppönen 2000:29–30). Det krävs att ha kunden inkluderad i projektet och sätta upp en meningsfull dialog med dem för att göra det lättare för dem att berätta om sina behov och önskningar. I dialogen med kunden definieras olika värdeladdade aktiviteter i tjänsten. Edvardsson och Olsson rekommenderar ett interaktivt arbete med kunderna då man formulerar och testar tjänste-koncept och utvecklar tjänsteprocessen. Trots att man skall respektera kundernas önsk-

ningar och behov, skall man ändå inte följa dem slaviskt, påminner ändå Edvardsson och Olsson. (Edvardsson & Olsson 1996 b:142)

Det är viktigt att komma ihåg att det ofta är svårt för kunden att precisera sina behov, när det gäller teknologi och tjänster som ännu inte finns. Kunden har oftast lättare att kommentera något konkret än att fantisera hurdana egenskaper de skulle vilja ha i någon bestämd produkt eller tjänst som ej ännu finns. För behoven kan vara omedvetna, eller så har kunden svårt eller vill ej uttrycka sina behov, eller så kan kunden komma upp med en lösning till ett problem, som egentligen skulle gå att lösa mycket enklare. (Kotler 1997 i Hyypönen 2000:20/45)

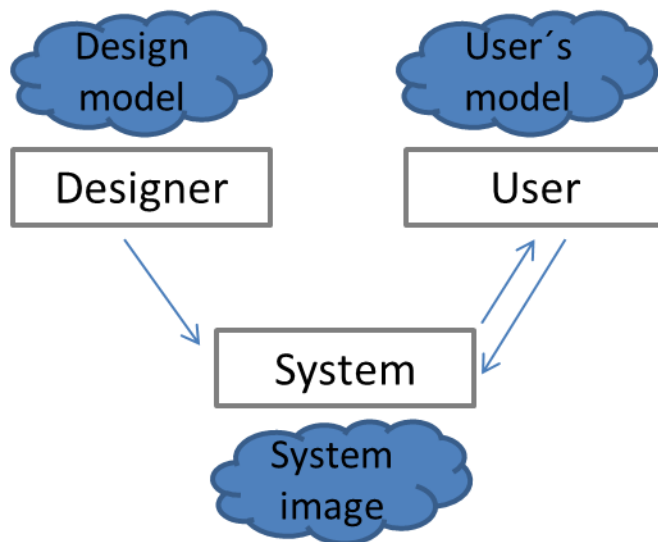
Endast genom att förstå användningsområdet, användarens motiv, mål, färdigheter, förmåga och utmaningar för att utveckla aktiviteter är det möjligt att skapa teknologi som passar användaren i olika miljöer (Adler 1992 i Hyypönen 2000:20). Då man specificerar egenskaper och designar en ny tjänst, är det viktigt att se målgruppen använda sig av existerande teknologi så att man får en inblick i användarens aktiviteter och användningsområden. Specificeringen av egenskaper kan sedan behandlas och utökas under hela utvecklingsprocessen. (Hyypönen 2000:45–45)

4.4 Kognitiva kartor och mentala modeller

Om man kan förklara kundernas beteende, inom ramen för ett tjänstesystem, kan det ge oss värdefull kunskap som kan användas som bas vid tjänsteutveckling. Det vi upplever i vår omgivning ”avsätter sig” i våra kognitiva strukturer, och från att i början endast vara ett ”landmärke” blir beskrivningen alltmer detaljerad, tills den slutligen blir en kognitiv karta. Edvardsson (1996 a:172) talar om landmärkena som referenspunkter, i t.ex. tjänstesystemet. Sakta bygger man upp sin kunskap tills man får en översiktlig kunskap, alltså en hel kognitiv karta, vilken innebär att man förstår hela sammanhang och kan koppla ihop kunskap. Detta innebär att om man använder landmärken som kunden känner igen, ex. symboler, i uppbyggnaden av tjänstesystemet, så har kunden lättare

att orientera sig i tjänstesystemet. Använder vi okända symboler eller orienteringspunkter, som användaren ej kan koppla ihop med sina mentala modeller, är det svårare för kunden att lära sig systemet. När man tillverkar tjänstesystemet skall man använda sig av symboler och orienteringspunkter som ingår i största delen av målgruppens kognitiva kartor. (Edvardsson 1996 a: 172-173)

”En mental modell är något som en person har och använder för att förstå och förutsäga hur ett visst hypotetiskt eller reellt fenomen kommer att bete sig, samt för att kunna planera sina handlingar i förhållande till det” (Karlgrén 1992 i Edvardsson 1996 a:173). Förstår vi kunders uppfattningar om och modeller av olika tjänstesystem så är det lättare att tillverka nya tjänstesystem. Det finns flera produkter som är konstruerade fel, så att den som skall använda sig av produkten inte ”förstår” eller kan tolka hur man skall använda den. Donald Norman har gjort en beskrivning av mentala modeller i figur 7 nedan. Den enkla pilen från designern till systemet innebär att tillverkaren ensidigt formar systemet medan de dubbla pilarna mellan användaren och systemet visar att kunden interagerar med systemet (Norman 1988 i Edvardsson 1996 a:173–174).



Figur 7. Mentala modeller enligt Donald Norman. (Norman 1988 i Edvardsson 1996 a:175)

I modellen beaktas varken interaktionen mellan kund och tillverkare eller feedback från kunderna, som båda är viktiga faktorer i tjänsteutvecklingsprocessen. Avviker då kundens modell från tjänsteutvecklarnas kan det leda till problem i kvaliteten. Detta innebär att vi borde känna kunden så bra att de system vi tillverkar passar in i kundens mentala modeller eller att genom bra marknadsföring och inläring skapa dessa nya mentala modeller hos kunden. (Edvardsson 1996 a:173–174)

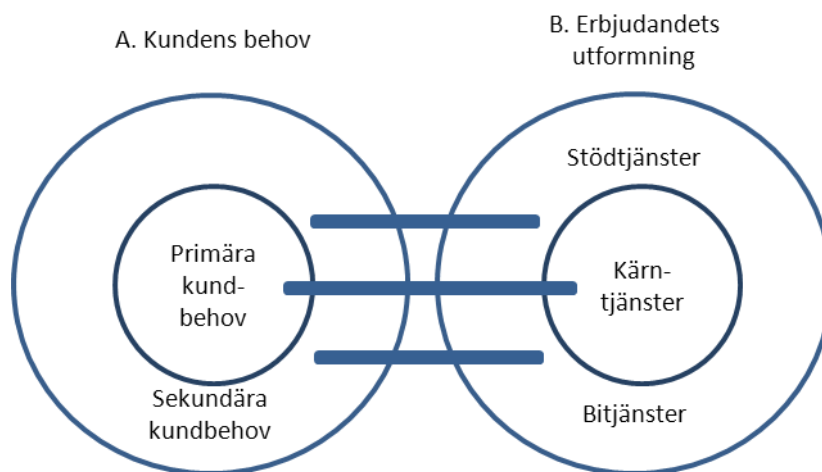
Viktiga faktorer att beakta vid utformningen av tjänsten är att bl.a. symboler och knappar antingen är kända eller lärs ut, och att man med symboler och skyltning leder kunden så att denne kan tolka och använda systemet rätt. Då kunden använder systemet är det bra om det ger feedback åt användaren, så att denne vet att den gjort rätt, men också ger användare som lärt sig systemet möjlighet att ta bort den feedback som inte mervärde. (Edvardsson 1996 a:175–178)

4.5 Tjänstekoncept

Det centrala vid utformningen av en ny tjänst är att kunna matcha kundens behov och tjänsteerbjudandet. Tjänstekonceptet är en beskrivning av de behov kunden har samt hur man med tjänstens utformning och dess innehåll kan tillgodose behoven. Med tjänstekoncept menas här den kundnytta och de fördelar som tjänsten med dess deltjänster skall förmedla till kunden. I tjänstekonceptet klargörs behoven, både de primära och sekundära, samt tjänsteerbjudandet, med kärntjänst, bitjänst och stödtjänster. Kärntjänsten är själva kärnan i erbjudandet, medan bitjänst innebär den service som gör att tjänsten skall fungera bra, och stödtjänster däremot, är inte nödvändiga för kunden, men de gör själva kärntjänsten mera attraktiv. (Edvardsson 1996 a:79–80)

En förutsättning för att kvaliteten hos tjänsten skall vara bra, är att kundens behov och tjänsteerbjudandet stämmer överens med varandra. Edvardsson har delat upp kundens behov i primära och sekundära behov. (Se figur 8) Primära kundbehov är själva grunden till att man känner ett visst behov, det kan vara att ta sig från hemmet till simhallen. Det

här behovet kan man sedan tillfredsställa på många sätt, gå sträckan till fots, cykla, ta bilen, åka kollektivtrafik, ta en taxi mm. Beroende på hur t.ex. bråttom personen har och hur den värderar för- och nackdelar mellan de olika alternativen, så väljer den sedan att tillfredsställa sitt behov på olika sätt. Om denne person sedan väljer att åka kollektivt, blir det kärntjänsten. Vid tidpunkten för valet av transportsätt uppstår sedan följande behov, de sekundära behoven, hur personen skall få reda på när bussen går, på vilken hållplats stannar bussen etc. Beroende på val av kärntjänst ser de sekundära behoven olika ut. Vid planeringen av en tjänst gäller det att identifiera och beakta både de primära och sekundära behoven för att göra kunden nöjd. Många sekundära behov är underförstådda, och kunden räknar med att de finns med i tjänsten. (Edvardsson 1996 a:80–83)



Figur 8. Modell över tjänstekoncept. (Edvardsson 1996 a:82)

4.6 Tjänstekvalitet

En vanlig definition på tjänstekvalitet är att tjänsten skall stämma överens med kundens förväntningar och tillfredsställa dennes behov och krav. Denna definition skall ändå inte tolkas som att tjänsteproducenten alltid skall ge efter för kundens önsknings. Även om det är kunden som bestämmer vad som är bra kvalitet och vad som är dålig kvalitet, betyder det inte att kunden alltid har rätt eller att kunden tydligt kan uttala eller uttrycka i ord sina behov och önsknings.

För att få den rätta kvaliteten inbyggd i tjänsten skall man inte glömma bort kunden. För att tydligt kunna uttrycka sina behov och berätta om sina kvalitetskrav kan kunden behöva hjälp. Detta kan man erbjuda genom att låta kunden pröva den nya tjänsten. Tjänsten blir då mera konkret för kunden och det innebär att det blir lättare för kunden att ge feedback på tjänsten och i många fall kan också uttalade behov och önskningar dyka upp. (Edvardsson & Olsson 1996 b: 143)

4.7 Design for All

"Design för Alla är en vision om att hela samhället ska fungera för alla människor" (EIDD Design för Alla Sverige). The EIDD Stockholm Declaration, 2004 förklarar begreppet Design för Alla som *"design för den mänskliga mångfalden och allas delaktighet"*. Med begreppet Design for All, förkortat DfA, syftar man på sådana strategier och arbetssätt som gör att man kan främja omgivningens, produkters och tjänsters användning och tillgänglighet för så många människor som möjligt. Design for All är ett begrepp som etablerats väl i Europa under de senaste 10 åren och som blivit bekant också i Finland. Här använder skribenten den svenska versionen av begreppet, Design för Alla, samt förkortningen DfA.

Inom den sociala referensramen är DfA ett redskap för hållbar utveckling, speciellt för stödandet av den socialt hållbara utvecklingen samt i förverkligandet av missionen *Yhteiskunta kaikille* (fritt översatt: ett samhälle för alla). Vid planering av omgivningen, produkter och tjänster kopplas DfA tätt ihop med användarcentrering och användbarhet. Redskapen inom Design för Alla hjälper designarna att förstå användarnas mångsidiga behov. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos) DfA är ett förhållningssätt där man utgår från att användaren kan vara vem som helst. I designprocessen blir då utgångspunkten för formgivaren att beakta individers skilda behov i olika livssituationer och inte enbart fokusera på enskilda lösningar för vissa grupper, till exempel personer med funktionsnedsättning. (EIDD Design för Alla Sverige)

Ur företagssynpunkt är Design för Alla ett redskap som företag kan använda sig av i främjandet av det sociala och samhälleliga ansvaret. Det är också ett redskap för att förstå den mångfaldiga marknaden. I utvecklingen av DfA -standards inom informations-teknologiska områden är målet att skapa en bas för sådana produkt- och servicelösningar som per definition motsvarar ett så mångsidigt användarbehov som möjligt. (Terveysden ja hyvinvoinnin laitos)

4.7.1 Resultat av en Design för Alla - process (EIDD Design för Alla Sverige)

Resultatet av en Design för Alla process är en omgivning, produkt eller tjänst som är lätt att förstå och använda sig av. Processen har också lyckats då individer kan använda sig av produkter, förpackningar, tjänster och omgivningen oberoende av fysisk styrka eller rörlighet, samt då det finns alternativa sätt för den som inte ser eller hör att ta del av information. Resultatet är lyckat då *”det som planerats och formgivits av människor för att användas av människor fungerar för alla människor”*. Ett exempel kan vara när det finns alternativa sätt för en individ, med till exempel nedsatt hörsel, att ta del av information. (EIDD Design för Alla Sverige)

5 METOD

När man skall göra en undersökning måste man bestämma vilken metod man skall använda sig av. Metoden är ett vetenskapligt sätt att närma sig ämnet man tänker skriva om och hur man skall behandla ämnet.

Kvantitativa och kvalitativa undersökningar representerar olika forskningsstrategier och det finns en tydlig skillnad mellan dem gällande vilken roll teorin spelar i relation till forskningen (prövning av teorier eller teorigenerering), vilken kunskapssyn de rymmer (naturvetenskaplig modell eller ett tolkande synsätt) samt vilken är den ontologiska in-

riktningen (objektivism eller konstruktionism). (Bryman & Bell 2003:40–41) Kvalitativa metoder används då man på olika sätt samlar information för att få en djupare förståelse av de problem vi studerar, medan kvantitativa metoder har en större grad av strukturering och formalisering. Denna forskning strävar mot att fastställa mängder samt letar den efter olika fenomenens förekomst och frekvenser. (Holme & Solvang 1997:14, Widerberg 2002:15)

Då man skall göra en kartläggning av behov är inriktningen mera induktiv och tyngdpunkten ligger på generering av teorier. Man är intresserad av hur individerna uppfattar och tolkar sin sociala verklighet. Då gäller en kvalitativ undersökningsmetod där tyngden ligger vid ord och inte kvantifiering av insamlingsmaterial och analys av data.

5.1 Kvalitativa metoder

Inom kvalitativ forskning finns det flera olika metoder varav de viktigaste enligt Bryman & Bell är etnografi/deltagande observation, kvalitativa intervjuer, fokusgrupper, språkbaserade metoder för insamling och analys av kvalitativa data och insamling och kvalitativ analys av skriftliga källor. (Bryman & Bell 2005:299)

Den kvalitativa metoden kännetecknas av närheten till objektet som forskas. Man försöker se de fenomen man studerar inifrån genom att sätta in sig i forskningsobjektets situation och försöka se världen från dennes perspektiv. Man försöker på så sätt att skapa en fullständigare och djupare uppfattning av det man studerar. Enligt Enerstvedt (1971, i Holme & Solvang 1997:92–93) är det dock viktigt att kunna växla från det inre perspektivet till det yttre, alltså mellan att förstå och att förklara ett fenomen. (Holme & Solvang 1997:92–93)

5.2 Val av metod

För att få kännedom om och en så heltäckande bild som möjligt, både av de behov som finns hos personer med fysiska funktionsnedsättningar, samt de behov som finns men ännu inte har bemötts, har skribenten valt att som metod använda sig av intervjuer. Intervjun är tänkt att användas för att få fram information om de behov, aktiviteter och svårigheter som finns hos respondenterna och om det finns behov som undersökningspersonerna har men som inte bemöts idag.

5.2.1 Intervju

I denna undersökning använder sig skribenten av semi-strukturerade intervjuer. Det innebär att skribenten har en lista med rätt så specificerade teman som skall behandlas under intervjun, men intervjupersonen kan forma svaren på sitt eget sätt. Skribenten kan också ställa frågorna i annan ordning och intervjuprocessen är rätt så flexibel. (Bryman & Bell 2003:363)

Det är viktigt att den intervjuade får formulera sina åsikter och att intervjuaren fungerar som förstående lyssnare. Som intervjuare skall man vara uppmärksam på att den intervjuade ger sådan information som denne är villig att ge, men samtidigt skall man beakta att man får den information man behöver. Det är viktigt att den intervjuade inte känner sig pressad att ge mer information än den är färdig att ge. Det är viktigt att använda sig av någon apparat för att banda intervjun. Man måste ta i beaktande att en bandspelare påverkar klimatet under intervjun, och man skall i förväg berätta om att man tänker spela in intervjun och be om lov av den intervjuade. Det är också viktigt att den som blir intervjuad känner sig bekväm och att denne vet vad som sker under intervjun. (Holme & Solvang 1997:106–107)

Miljön där intervjun sker är också av betydelse. Enligt Aaltola och Valli är största chansen att lyckas med intervjun att göra den i en miljö som är bekant för den intervjuade,

t.ex. i dennes hem. Men olika störningsfaktorer som det finns mycket av i hemmet är svåra för intervjuaren att avskärma, som en ringande telefonen etc. (Aaltola & Valli 2001:28) Enligt Steinar Kvale skall frågorna vara korta, lätta att förstå och inte innehålla akademiska termer som är svåra för utomstående att förstå (Kvale 1997:122).

För att det inte skall bli för stor styrning från intervjuarens sida använder skribenten en intervjuguide, inte standardiserade frågeformulär. Skribenten vill få fram undersökningspersonernas egna uppfattningar, låta dem själva vara med och styra utvecklingen av intervjun. Vad som är viktigt finns i guiden. Ordningsföljden måste inte vara den samma, men det är viktigt att intervjun ändå täcker alla områden som det är tänkt, därför är guiden till nytta.

Intervjun kommer att behandla individernas behov och aktiviteter i det dagliga livet, primärt det som sker i hemmet. Om möjligt, skulle intervjuerna ske i respondenternas hem. Frågorna kommer att behandla behov gällande exempelvis kommunikation och elektronik, och skribenten kommer inte att gå in på intima områden som till exempel hygien. Genom intervjuerna vill skribenten få fram vilka behov personer med fysiska funktionsnedsättningar har (vilka aktiviteter de gör i hemmet), samt vilka behov de har som inte bemöts idag (vilka aktiviteter de inte kan utföra eller som de har svårigheter med). Intervjun kan ske närhelst under dagen och den tar sannolikt kring 1 timme.

5.2.2 Intervjuguide

Intervjuguiden är uppbyggd runt två huvudkategorier, aktiviteter och tjänster. (Se bilaga 3 och 4) Under rubriken aktiviteter har skribenten formulerat frågor runt följande kategorier, hushållssysslor, kontroll över bostaden, elektronik och underhållning samt kommunikation. Varje kategori består av ett antal aktiviteter som hör till gruppen. Under kategorin hushållssysslor finns till exempel matlagning och städning, vilka ännu är delade i underkategorier varav matlagning består av tillredning, mikro, ugn, spis, hushållsmaskiner o.s.v. Utifrån en rätt så öppet formulerad fråga får respondenten fritt be-

rätta hur han utför de olika aktiviteterna, men underkategorierna används som stöd om respondenten har svårt att komma på vad denne skall berätta om och ta upp. Underkategorierna fungerar också som stöd för intervjuaren, för att försäkra sig om att intervjuerna med de olika respondenterna behandlar samma områden.

Skribenten kommer att ställa frågor kring hur respondenten sköter olika aktiviteter i hemmet och vid vilka aktiviteter de har svårigheter. Därtill kommer skribenten att fråga om respondenten önskar kunna utföra någon aktivitet som de idag inte kan utföra. Därefter diskuteras säkerhet och trygghet i hemmiljön. Följande kategori behandlar tjänster, vilka tjänster och hjälpmedel respondenten använder sig av och hur de fungerar. Därtill får respondenten spekulera inom vilka områden de anser att nya tjänster skulle behövas.

Ur den insamlade datan kommer skribenten sedan att gruppera svaren och anteckningarna i tematiska områden, och försöka hitta gemensamma kategorier. Skribenten fokuserar sedan speciellt på de kategorier och aktiviteter där det visar sig finnas behov av nya eller andra sätt att utföra aktiviteter på. Informationen som fås ut genom undersökningen kan sedan användas som grund av media och IT-expert för att utveckla och skapa ett nytt tjänstesystem.

5.3 Respondenter

En viktig del av undersökningen är att välja ut undersökningspersoner. Om man undersöker fel personer kan undersökningen i värsta fall bli värdelös. Syftet med kvalitativa metoder är att öka informationsvärdet och få en klarare och fullständigare uppfattning om det vi studerar. Därför kan urvalet av respondenter inte ske slumpmässigt, utan det skall ske utifrån vissa medvetet formulerade kriterier som är definierade både teoretiskt och strategiskt. Informationsinnehållet i en undersökning kan också ökas genom att intervjua personer som kan antas ha stor kunskap om det vi undersöker. Villigheten hos respondenten att delta och förmågan att uttrycka sig är också viktiga faktorer då vi gör vårt urval. Den kanske viktigaste faktorn då vi gör vårt

urval är ändå att försäkra att det passar den undersökning vi skall göra. (Holme & Solvang 1997:101, 104).

Studien är begränsad till att undersöka personer med fysiska funktionsnedsättningar. Bland de olika fysiska funktionsnedsättningarna valdes sedan två vanliga grupper. Gruppen CP-skadade är vald eftersom de högst sannolikt haft skadan sedan födseln, medan de ryggmärgsskadade troligen fått skadan senare i livet. Inklusionskriterierna för denna undersökning är vuxna, hemmaboende i Nyland med CP-skada eller ryggmärgsskada. Tre personer från vardera gruppen väljs, och det genomförs en intervju per person.

Det är också viktigt att klargöra för respondenten hur viktig dennes medverkan är. (Patel & Davidsson 1994:51)

5.4 Etiska reflektioner

Medverkan i undersökningen är frivillig, vilket kontaktade personer informerades om. De skall frivilligt ha samtyckt till att delta och informanten kan när som helst bryta deltagandet. Informanterna har även fått information om undersökningens syfte samt vad det innebär för dem att delta i undersökningen. (Se bilaga 1 och 2) Undersökningen är upplagd så att den inte medför några skadliga följder på undersökningspersonens fysiska och psykiska hälsa.

Krav på anonymitet, konfidentialitet och tystnadsplikt följs strikt av skribenten, och hon säkerställer att andra personer inte får reda på vem de enskilda svarspersonerna är. Privat data som skulle kunna identifiera undersökningspersonerna redovisas inte. i bakgrundinformationen tas endast upp de nödvändigaste punkterna, som kön, skada, boende (självständigt eller servicehem) samt olika hjälpmedel som respondenten använder. Exakt ålder på respondenterna framgår ej i arbetet, den anges i åldersgrupper. Informanternas uppgifter och information behandlas helt anonymt. Det är således inte möjligt att

identifiera enskilda individer utifrån resultatredovisningen. En namnlista över informanterna samt en annan lista med nummer för identifiering förvaras skilt, efter rapporteringen förstörs listorna. Intervjuerna kommer att spelas in på ljudband och efter rapporteringen förstörs inspelningsbanden.

Syftet med den här undersökningen är inte att fokusera på den enskilda individen. Skribenten är ej intresserad av intervjupersonerna som personer, utan vad de kan lära skribenten om behov, aktiviteter och tjänster. Kunskaperna och materialet analyseras och presenteras frikopplade från upphovspersonen. Respondenterna agerar i rollen som konsumenter.

6 RESULTATREDOVISNING

I detta kapitel redogörs resultaten av den kvalitativa undersökningen. Här sammanfattas de sju intervjuerna var för sig, och i resultatdiskussionen analyseras de olika kategorierna i frågeformuläret separat.

6.1 Intervju 1- respondent 1

Respondenten i den första intervjun har en medfödd CP-skada. Hon är i 20-29 års ålder och har spastisk diplegi, vilket innebär att hennes balans och koordination är nedsatt. För att kunna gå självständigt använder hon sig av två kryckor. Hemma har hon för tillfället en assistent som är anställd 40 timmar i veckan, hon hjälper till med barnskötsel, främst förflyttandet av barnet.

Aktiviteter

Respondent 1 klarar i princip av att göra mat självständigt. Hon plockar själv fram varorna till bordet för att börja laga maten. Ganska mycket sitter hon vid köksbordet då hon förbereder maten, men vid tillredningen står hon vid spisen. Hon använder sig mycket av endast en krycka, så att hon har andra handen ledig. Kan man lyfta sakerna med en hand klarar hon det, men skall hon ta ut en het plåt ur ugnen sätter hon sig ner på en stol för att ha båda händerna fria. Mycket handlar det om att anpassa aktiviteten och hur hon ändrar om i köket för att klara av aktiviteterna, så att hon inte bränner sig eller fäller något. Situationer där hon behöver assistans är då hon vill ta ner något från högre platser, eftersom det kan uppstå risksituationer om hon börjar klättra upp på en pall. Andra situationer där hon behöver assistans är då hon handlar; hon får varorna till vagnen och kan packa ner dem i kassen, men bärandet orsakar problem. Då hjälper antingen assistenten eller hennes man henne.

Inom städningen sköter respondent 1 det mesta själv. Hon behöver assistans med att moppa golv, eftersom de blir hala och risken finns att hon faller. Inom aktiviteter där det behövs två händer, relativ kraft och bra balans, som t.ex. piska mattor och flytta på möbler, behöver hon också assistans. Respondent 1 klarar själv av att öppna fönster, dörrar, lådor och skåp. Hon kontrollerar själv belysningen och värmen. men vid aktiviteter som sker på högre höjd, som att byta lampor, behöver hon assistans. Vidare behöver hon assistans i olika aktiviteter som sker utomhus, som gräsklippning.

Respondent 1 använder sig av tv, dator, digibox, stereo, telefon och sms och har inga anpassningar på dem. Hon använder sig mycket av tjänster där hon kan sköta ärenden hemifrån via nätet, som bankärenden och FPA. En aspekt som skulle underlätta respondent 1:s vardag är om hon skulle kunna sköta matuppköpen hemifrån, att inte vara beroende av att ha en annan person med till butiken.

Trygghet

Respondent 1 använder sig inte av alarmarmband eller dylikt. Ett inbrottsalarm skulle eventuellt öka hennes trygghetskänsla, men hon har tillsvidare ej tänkt skaffa sådant. Respondent 1 efterlyser bättre material i badrummet så att golven inte skulle bli så hala, och eventuellt ledstångar.

Tjänster

Respondent 1 använder sig av kryckor och en assistent, assistenten används främst inom barnskötsel. Hon använder inga speciella digitala tjänster, förutom banktjänster. Hon efterlyser nya tjänster inom matuppköp, så att hon skulle kunna få hem veckouppköpen, och då ända in i köket där hon sedan kan plocka upp dem själv. Då respondent 1 inte mera har en assistent anställd 40 timmar i veckan anser hon också att det skulle vara bra om det skulle finnas en ”backup” person, någon som man vid behov skulle kunna ringa upp och få för en kort tid och på kort varsel i fall att det skulle hända något. Men hon påpekar också att hennes man har ett sådant arbete där han hela tiden är inom räckhåll, om hon till exempel skulle falla.

6.2 Intervju 2- respondent 2

Respondent 2 är 40-49 års ålder och har en medfödd CP-skada. Hon har en spastisk skada och ökad muskelspänning. Hon bor i ett servicehem och rör sig med hjälp av en elektrisk rullstol. Andra hjälpmedel som respondent 1 använder sig av är lyftanordning och omgivningskontroll, med vilken hon kan manövrera radion, tv:n, belysningen, dörren och vädringsfönstret. Därtill har hon tillgång till assistenter dygnet runt, som hon kontakter via ett alarmarmband hon har runt handleden.

Aktiviteter

Då respondent 2 skall handla mat behöver hon en assistent med till butiken, assistenten plockar ner varorna från hyllorna och hjälper med betalningen. Letar hon efter något recept gör hon det på nätet, då hjälper också assistenten. När respondent 2 gör maten säger hon order hur maten skall tillredas till assistenten, som sedan tillreder maten. Assistenten plockar också undan och diskar kärlen. Då respondent 2 städar berättar hon åt assistenten vad som skall göras, och assistenten städar. Respondent 2 gör ingen aktivitet inom städning självständigt. Respondent 2 kan med hjälp av omgivningskontrollen öppna vädringsfönstret och ytterdörren, åka hiss, manövrera belysningen samt använda radion och tv:n. Då hon vill öppna skåp och lådor, balkongdörr, gardiner, se på video, lyssna på stereo, eller justera värmen behöver hon assistans. Då hon förflyttar sig till sängen eller bort från sängen använder hon en lyftanordning tillsammans med assistenten. Respondent 2 använder datorn med assistentens hjälp, men användningen av tangentbordet samt att läsa vad det står på skärmen orsakar problem. Assistenten hjälper med läsandet av e-mail och vid skrivandet av sms med telefonen. När respondent 2 ringer slår assistenten in numret på telefonen. När respondent 2 läser tidning eller nyheter på nätet eller i en tidning behöver hon också hjälp av assistenten.

Respondent 2 skulle gärna självständigt vilja klara av olika små saker, som att öppna balkongdörren. Därtill skulle hon gärna modellera med lera. Respondent 2 önskar att hon kunde använda datorn själv. Hon har inga anpassningar på datorn och eftersom hon inte kan läsa eller använda tangentbordet, då knapparna är så små, klarar hon inte av att använda datorn självständigt.

Trygghet

Respondent 2 använder sig av ett alarmarmband som hon kan kontakta assistenterna med. Då hon själv öppnar dörren skulle hon gärna ha en dörrtelefon, för att veta vem hon öppnar för.

Tjänster

Respondent 2 använder omgivningskontroll, elektrisk rullstol samt har ett alarmarmband runt handleden. Av omgivningskontrollens egenskaper värderar hon högst att hon kan öppna dörren med den. Men hon poängterar att det skulle vara bra om omgivningskontrollen skulle förstå prat, så att man skulle kunna ge order muntligt åt den. Respondent 2 skulle också vilja att biblioteket skulle vara närmare, så det skulle gå enklare att låna böcker. Hon skulle även gärna ha en egen bil.

6.3 Intervju 3 – respondent 3

Den tredje respondenten är i 30-39 års ålder och har en medfödd CP-skada. Han lider av muskelskörhet i benen. Respondenten bor i ett serviceboende och förflyttar sig med hjälp av en rullstol, rollator eller ett gånghjälpmedel. Andra hjälpmedel som han har är tillgång till assistans 24 timmar i dygnet samt ett alarmarmband som finns i badrummet.

Aktiviteter

Respondent 3 granskar själv vad han har för mat hemma. Därefter kontakter han en assistent och de går tillsammans till butiken, i enstaka fall, om han behöver endast en eller två produkter, går respondent 3 själv till butiken. Assistenten hjälper att bära och att plocka ner varorna från hyllorna. Tillsammans med assistenten lagar han maten och så äter han själv. Respondent 3 diskar ibland själv och ibland med hjälp av assistenten. För tillfället klarar han inte själv av att diska själv, eftersom diskbänken är formgiven fel, så att respondent 3 inte kommer under diskbänken så att han kunde diska självständigt. Respondent 3 kommer inte åt varor som han förvarar i de övre skåpen, där behöver han assistans. Från de lägre skåpen, lådorna och kylskåpet kan han själv plocka fram kärl och varor. Spisen och mikron använder han själv, ibland med hjälp av assistenten då det gäller tyngre och större föremål. Respondent 3 behöver assistans att hälla upp varmt kaffe eller lyfta kärl med mat till bordet.

Respondent 3 kan själv dammsuga, men ibland hjälper assistenten att komma åt med dammsugaren på svårare ställen. Respondent 3 torkar själv damm och kan flytta mindre kärl bort från bordet. Bykstugan är i källarvåningen, så respondent 3 behöver assistans med att bära tvätten. Respondent 3 öppnar själv dörrar, balkongdörren, vädringsfönster, gardiner, lådor och skåp, förutom de övre skåpen. Hissen beställer han själv, därtill kan han själv ta sig till och från sängen. Belysningen sköter han själv men vid justering av termostaterna hjälper assistenten. Respondent 3 använder tv och stereo själv. Han äger ingen dator, däremot har han två telefoner, som han ibland ringer och skickar meddelanden med.

Trygghet

Respondent 3 har ett alarmarmband i badrummet, som han använder då han går på toaletten eller i duschen. Därtill har han en timer på spisen. Intervjuaren frågar om dörrtelefon eller kamera och respondent 3 påpekar att han inte har dylika apparater, men att han eventuellt skulle känna sig tryggare om han skulle veta vem han öppnar dörren för.

Tjänster

Respondent 3 använder rullstol, assistent och alarmarmband. Han skulle gärna ha en egen dator. Han skulle också gärna ha internet hemma, så att han kunde betala räkningarna hemifrån.

6.4 Intervju 4 – respondent 4

Respondent 4 har en medfödd CP-skada, tetraplegi, vilket innebär varierande muskelspänning, hon kan plötsligt bli stel, för att en kort stund senare bli helt slapp. Hon är mellan 20 och 29 år och bor i ett servicehem. Respondenten använder elektrisk rullstol och har tillgång till assistans dygnet runt. Hon har en omgivningskontroll, med vilken hon kan öppna dörren, tända och släcka belysningen, använda tv:n samt åka hiss. Därtill

har respondent 3 ett alarmarmband runt handleden, med vilken hon får kontakt till assistenterna.

Aktiviteter

Respondent 4 går och handlar tillsammans med en assistent. Assistenten plockar varorna från hyllorna och bär kassarna. Assistenten hjälper respondent 4 med matlagningen, respondent 4 ger order och assistenten gör det mesta. Assistenten lyfter ner kärl och ingredienser från skåpen, samt sköter assistenten om disken. Assistenten lyfter också kärlen till matbordet var respondent 4 själv äter. Vid städningen och bykestvätt berättar respondent 4 för assistenten vad som skall göras och assistenten gör det.

Respondent 4 kan ej öppna fönstren eller gardinerna själv, men hon skulle gärna vilja kunna göra det. Ytterdörren kan hon öppna med omgivningskontrollen, med vilken hon även kan manövrera hissen och belysningen. Om köket skulle planeras bättre, skulle hon eventuellt kunna göra något själv i köket, för tillfället är det omöjligt. Hon kan inte öppna balkongdörren själv, men hon skulle gärna vilja göra det och själv kunna ta sig till balkongen. Då hon lägger sig hjälper assistenten henne att ta sig till sängen och sedan bort från sängen. För att justera värmen i lägenheten behöver hon hjälp, det skulle hon också gärna sköta själv. Tv:n, digiboxen och Dvd:n är alla kopplade till omgivningskontrollen, men ifall hon vill byta Dvd-kassett behöver hon assistans. Respondent 4 använder dator, där hon har en speciell joystick-mus medan tangentbordet är vanligt och hon kan bra använda det. Stereon kan hon själv sätta på med handen.

Respondent 4 behöver assistans då hon skall skicka längre sms eftersom knapparna på telefonen är så små så man lätt trycker på flera. När hon ringer väljer hon själv numret, och så använder hon sig av telefonens högtalare, så att hon kan hålla telefonen på bordet då hon talar. Respondent 4 skulle gärna själv kunna laga mat, själv titta i skåp och kylskåp och själv öppna gardiner samt balkongdörren.

Trygghet

Respondent 4 använder ett alarmband, som hon har runt handleden. Hon skulle gärna ha ett dubbellås på balkongen. Därtill skulle ett extra alarm i badrummet öka respondentens säkerhetskänsla. Intervjuaren frågar om dörrtelefon/kamera och respondenten menar att en kamera skulle vara bra, då hon skulle se vem som är bakom dörren. Intervjuaren frågar om ett fallalarm och respondenten säger att hon ej har ett sådant men att det kunde vara bra att ha ifall det händer något.

Tjänster

Respondent 4 uppskattar de funktioner som omgivningskontrollen har, med hon anser att det borde finnas många flera funktioner. Respondent 4 hänvisar till de svårigheter som redan kommit upp tidigare i intervjun. Respondent 4 har husdjur, för dem använder hon fodertransport till hemdörren. Hon har varit mycket nöjd med hur det fungerar och menar att andra tjänster kunde utvecklas på samma sätt. T.ex. att hon skulle kunna sköta matuppköpen självständigt. Respondent 4 påpekar att fördelen med tjänsten är att hon ej måste ta taxi för att hämta de tunga varorna.

Respondent 4 skulle gärna göra allting själv, hon skulle vilja sköta olika hemsysslor på egen hand. Hon efterlyser någon maskin med vars hjälp hon själv skulle kunna städa eller lyfta ut saker från skåp. Men menar att det redan skulle vara till stor hjälp att hon själv skulle kunna öppna och se vad hon har i skåpen.

6.5 Intervju 5 – respondent 5

Respondent 5 har en ryggmärghsskada som han fått som 18-åring. Den 5-6 nackkotan är bruten och han har tetraplegi. Han är mellan 50-59 år och bor självständigt med sin familj. Han förflyttar sig med rullstol och har i hemmet andra små hjälpmedel i t.ex. köket. Därtill har han sugkoppshandtag på dörrarna för att lättare kunna stänga dem.

Aktiviteter

Respondent 5 gör ganska mycket mat tillsammans med familjen, men då han är ensam hemma gör han mat själv. Respondenten kollar efter recept både på nätet och i kokböcker. Respondenten handlar maten själv, sedan förbereder han ganska långt det han kommer att tillreda. Köket är byggt så att han kommer med rullstolen under spisen för att laga mat. Kylskåpet orsakar lite problem, eftersom dörren inte går att öppna helt och hållet. Han har inga speciella hjälpmedel i köket, köksredskapen hålls i händerna fastän han inte har rörelseförmåga i fingrarna. Med hjälp av handleden får han ett sådant grepp att redskapen hålls i händerna. Respondenten kommer inte på egen hand åt de övre skåpen, men köket är organiserat så att det han behöver finns i de nedre skåpen. Respondent 5:s fru sköter mesta delen av tvätten. Han klarar av att själv tvätta sin tvätt eftersom tvättmaskinen och torktumlaren står bredvid varandra. Av städningen sköter han golvmopningen och fönstertvätten. Ibland dammsuger han, men slangen efter dammsugaren är lite krånglig att dra efter sig.

Sovrumsfönstrets fönsterhandtag är riktat från golvet uppåt, det öppnar respondent 5 själv. Dörrarna klarar respondenten bra att öppna själv, men stängandet är svårare. Han har underlättat stängandet genom att installera extra sugkoppshandtag på dörrarna. Ytterdörren är automatisk, den öppnas via en knapp. Brytarna till belysningen är installerade i respondentens höjd, så han hanterar dem själv. Ytterbelysningen tänds automatiskt. Sängen är lite högre än rullstolen, så han kan kasta sig i sängen och fälla sig tillbaka i rullstolen. Respondenten har inga anpassningar på tv:n eller annan elektronik. Datortorn använder han flera timmar i dagen. Han klarar av att använda tangentbordet, men han skriver med en eller två fingrar. Skall han skriva längre texter, tar han en penna till hjälp för att trycka på tangenterna.

Respondenten använder mycket e-mail, lite mindre använder han sig av sms eftersom tryckandet på telefonknapparna inte är så lätt, det uppstår onödigt många feltryckningar. Ibland skickar han längre sms via nätet istället. Att ringa går bra, men måste han tala

längre tröttnar handen, så han försöker tala korta samtal. Respondent 5 önskar att han kunde göra mera aktiviteter på gården. Aktiviteterna på gården är svåra eftersom han inte riktigt kommer åt gården med rullstolen, fastän han skulle göra det, har han svårt att uträtta något där. I duschen och bastun klarar respondenten av att gå själv. Bokhyllan är specialtillverkad, den rullar på hjul och är 1,5 meter hög, så att han själv skall få böckerna dit.

Trygghet

Respondent 5 har ingen dörrtelefon, alarmarmband eller dylikt. Respondenten försöker alltid hålla telefonen nära sig ifall något skulle hända. En gång har han fallit på gården då han skulle stiga in i bilen, då hade han telefonen i fickan så han kunde själv ringa efter hjälp. Han menar att så länge han är i relativt bra skick klarar han sig bra, men att det är fast på väldigt små saker.

Tjänster

Respondent 5 använder sig av rullstol och så har han en personlig assistent. För det mesta använder han assistenten då han far till stan, på möte eller på jobb. Respondenten kan röra sig så pass dåligt, att redan små trösklar eller trottoarkanter orsakar problem, speciellt i kallt väder. Respondenten har denna vecka första gången beställt hem matservice, visserligen underlättar det också, men denna gång gjorde han det främst för att testa denna tjänst. Maten kommer först i slutet av veckan, så respondenten kan ej uttala sig hur tjänsten fungerar. Han beställde olika sorters specialkött, och han påpekar att behöver han vanligt köttfärs, så hämtar ha det nog från butiken.

Respondent 5 anser att det kunde utvecklas nya tjänster. Någon slags kontakt med biblioteket skulle kunna vara bra att ha tycker respondenten. Därtill tycker han det skulle vara bra med en (service)person som man vet kommer om man behöver. Personen kunde till exempel hämta hem butikskassarna och sedan samtidigt kan hjälpa till med någon liten grej. T.ex. började respondentens brandvarnare ringa en natt och den är så pass

högt upp att respondenten eller assistenten inte räcktes till den, då skulle det varit bra med någon att ringa till. Det skulle gälla små saker nu och då, som det inte lönar sig att anställa någon skild firma för. Utöver det tycker respondenten att det skulle vara bra med mera info på nätet om olika platser och byggnaders tillgänglighet. Så att man på förväg skulle veta hur man kommer dit, och behöver man ta med sig någon assistent för att lyfta en eller klarar man sig själv. Sist och slutligen finns det ganska lite information om detta, speciellt för sådana som har så svår skada som respondent 6. Respondenten menar att ställen ofta nämns som hindersfria, men sedan märker man att där finns ju några trappsteg, men det är ju nästan hindersfritt. Respondenten säger att det ju inte spelar någon roll om han har assistenten med sig, men om han rör sig på egen hand är det svårare när man sedan märker att man inte kommer till det ställe man tänkt sig.

Respondenten påpekar att nu då han har en personlig assistent så är behovet av övrig assistans litet. Men ibland kan han behöva hjälp med någon teknisk grej, och då han inte själv kommer åt är det ofta väldigt svårt att förklara för någon vad som borde göras. Han menar att behovet av assistans för honom främst gäller specialsituationer, ej dagliga situationer.

6.6 Intervju 6 – respondent 6

Respondent 6 är i 30-39 års ålder och bor självständigt. Han har en ryggmärgsskada som uppkom 1997. Det är en inkomplett skada, vilket innebär att enstaka nervkontakter finns kvar. Skadan är vid nackregionen men respondenten kan använda benen till att stå med stöd. I fingrarna har han små svagheter, de syns inte utåt men de märks i genomförandet av olika aktiviteter. Respondenten rör sig med rullstol och har en duschstol och några andra sorters rullstolar. Han har ingen egen assistent, men ber ibland om assistans av någon vän eller bekant.

Aktiviteter

Respondenten tar sig själv till butiken med rullstol och köper det han behöver. Respondenten plockar först fram alla ingredienser han behöver, sedan börjar han tillreda maten. Köksbänkarna är på normal höjd så respondenten brukar ta ett stort skärbräde i famnen, för att där skära och stycka det han behöver. Respondenten kommer åt att använda spisen. Han påpekar att när man gjort det så länge så har man lärt sig hur man skall göra det. Städningen sköter respondenten helt själv, det tar bara lite längre tid. Han använder sig ej av några hjälpmedel vid städningen. Men saker som måste göras på högre höjd, som att byta lampor eller sätta upp eller borra något i taket eller på väggen, behöver han assistans med. Tvätta fönster gör respondenten själv, men att öppna dem behöver han hjälp med, eftersom fönstren också ofta är fast i övre karmen. Eftersom respondenten kan stå, kan han plocka ut en del saker ur skåp på högre höjder, men för det mesta har han sådant han behöver i de lägre skåpen. Respondenten använder sig av tv, stereo, dator, telefon etc., han har inga anpassningar på dem.

Respondent 6 har ett litet gym hemma. Att lyfta de tyngre hantlarna från sidan för att börja träna förorsakar svårigheter. Om han skulle träna på ett allmänt gym skulle han få hjälp, men eftersom han har en stark vilja att lära sig att klara av det också själv, så måste man ibland lite trixa säger respondenten.

Trygghet

Respondenten använder inget alarmarmband eller dylikt. Han har ett titthål i dörren, som han når upp till om han står. Brandvarnaren är installerad i taket, den borde fås neråt, så att respondenten själv når till den, ifall den börjar larma eller om han vill kontrollera om batterierna är slut.

Tjänster

Respondent 6 använder rullstol och får dessutom assistans av någon bekant nu och då. Har han väldigt mycket saker och väskor behöver han assistans, ibland hjälper taxichauffören eller en kompis. Respondenten anser att man borde minska på utbudet av

tjänster, så att människorna skulle röra på sig mera, men han menar också att det är lättare för honom att säga då han klarar sig självständigt, än för någon som har en gravare skada. Han tror att en del personer gärna skulle ha hjälp då de utför ärenden på olika anstalter, så att de inte fysiskt måste ta sig till platsen. Men han menar att mycket är fast på personens egen påhittighet. Respondenten tycker det är bra med olika tjänster, men det skall inte finnas för många. Nutidens människor får för lätt för mycket, fast i vissa fall kan det ju vara en bra sak också. Men leder det till att människorna börjar stanna hemma för mycket så är det sämre. Har man just skadat sig, vill man ofta inte ta sig någonstans, ibland kan det vara bra om man blir ”tvingad” till att röra sig. Men frågan är ju vad som är det lämpliga!

6.7 Intervju 7 – respondent 7

Respondent 7 är i 60-69 års ålder och har en ryggmärgsskada i 5-7 thorakalkotorna, skadan uppkom 1962. Han bor självständigt och förflyttar sig med hjälp av rullstol.

Aktiviteter

Respondent 7:s syster sköter städningen, respondenten gör det ej själv. Det blir oklart hur respondenten går tillväga då han tillreder mat. Respondenten kontrollerar själv dörrar, skåp, lådor, fönster, sängen, belysningen, lås, balkongdörren samt hissen. Gardinerna behöver respondenten assistans med. Han använder sig av tv, dvd, dator, musikanläggning, e-mail, sms, telefon samt sociala medier. Respondenten badar och använder bastun själv. Det som inte blir klart i denna intervju är vilka han kontrollerar direkt själv och vilka genom hjälpmedel. Samt om respondenten har anpassningar på något.

Trygghet

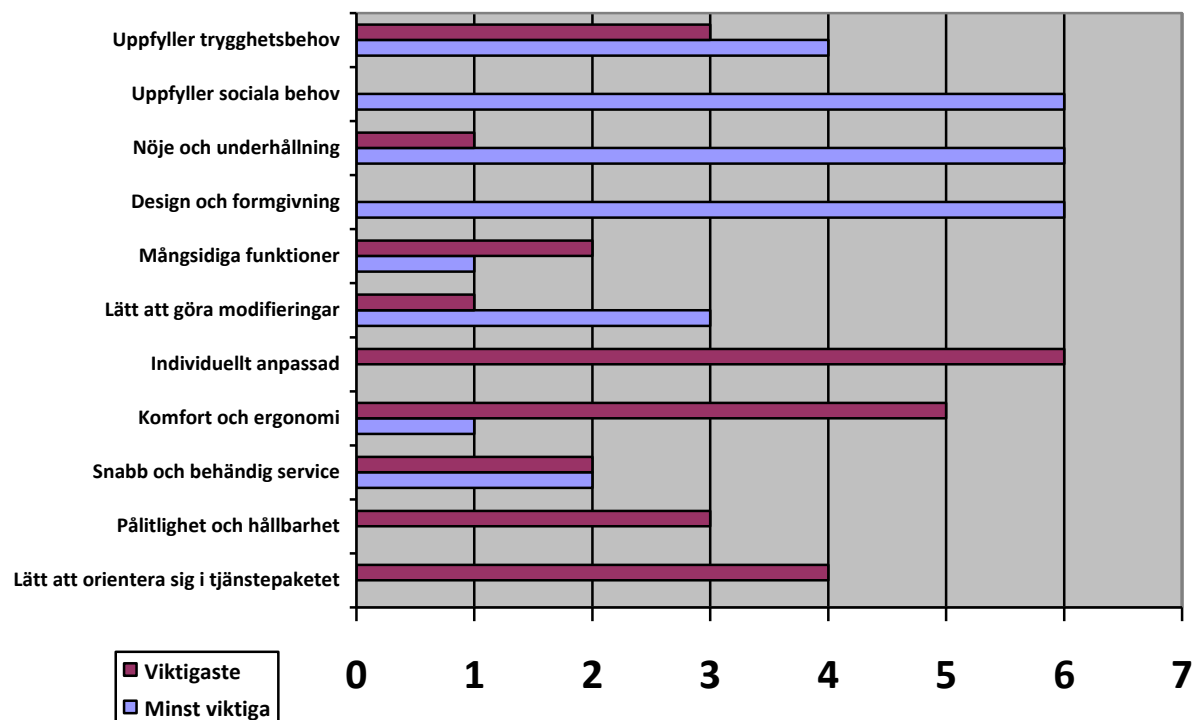
Respondenten använder sig av en säkerhetstelefon samt en lyftanordning som han manövrerar självständigt.

Tjänster

Respondent 7 använder sig av rullstol, lyftanordning, taxi för handikappade samt hem-sjukvård. Respondenten efterlyser nya tjänster inom organiseringen av handikappidrott.

6.8 Hur värderas olika egenskaper i tjänsten

I det följande framgår hur olika egenskaper hos en ny tjänst eller produkt värderas av de sju respondenterna i undersökningen. Bland de elva alternativen valde de fyra egenskaper som de ansåg vara de viktigaste, samt fyra egenskaper som de ansåg vara minst viktiga. De röda pelarna motsvarar de egenskaper som anses viktigast, och de blå pelarna motsvarar de egenskaper som anses minst viktiga.



Figur 9. Hur olika egenskaper värderas hos en ny tjänst eller produkt.

I figur 9 kan man se att 6 sex av sju respondenter värderade egenskapen ”Individuellt anpassad”, som en av de fyra viktigaste. Andra klart viktiga egenskaper är att tjänsten eller produkten skall vara komfortabel och ergonomisk att använda samt att det skall vara lätt att orientera sig i tjänstepaketet. Bland de mindre viktiga egenskaperna finner vi ”Design och formgivning”, ”Nöje och underhållning” samt att produkten skall uppfylla sociala behov. Sex respondenter värderade dessa egenskaper som mindre viktiga. Att produkten skulle uppfylla trygghetsbehov ansåg tre respondenter vara mycket viktigt, medan fyra respondenter ansåg det vara mindre viktigt.

7 ANALYS

I det följande kapitlet analyseras resultatet av undersökningen, samt diskuterar skribenten hur valet av metod passade undersökningen.

7.1 Resultatanalys

I resultatdiskussionen analyserar jag resultatet av undersökningen. Jag studerar om frågeställningarna som ställdes i början besvarades samt om undersökningen utredde arbets syfte.

7.1.1 Aktiviteter och svårigheter

Genom intervjun undersökte jag hur respondenterna sköter olika vardagliga aktiviteter i hemmiljön. Jag kom fram till vad respondenterna gör själva, vad de gör självständigt med hjälpmedel och vid vilka aktiviteter de behöver assistans. Eftersom resultatet är tänkt att fungera som ett hjälpmedel vid planeringen av ett nytt tjänstesystem, vars syfte är att underlätta de funktionshindrades vardag, kommer jag här endast att fokusera på de aktiviteter som det visade sig att respondenterna hade svårigheter med att utföra eller behövde assistans vid utförandet. Aktiviteter som respondenten utför självständigt med

hjälpmedel eller aktiviteter som de utför självständigt och som inte orsakar svårigheter, tas inte upp här.

Jag har sammanställt fem tabeller (se tabell 3-7) var det framgår vid vilka aktiviteter respondenterna har svårigheter vid utförandet eller behöver assistans. I spalten *Aktiviteter* framgår vad det är frågan om för aktivitet. Under spalten *Svårigheter* kan man se varför aktiviteten är svår att utföra för respondenten. I den sista spalten *Lösning*, framgår hur respondenten för tillfället löser utförandet av aktiviteten, anpassar de den på något sätt eller hjälper assistenten dem att utföra aktiviteten. Jag koncentrerar mig alltså på de aktiviteter som gör att respondenten är beroende av en assistent för att kunna utföra. Samt de aktiviteter som respondenterna speciellt måste anpassa för att kunna utföra och som de uppfattar som svåra.

I följande tabell (se tabell 2) framgår vilken färg motsvarar vilken respondent i aktivitetstabellerna som följer nedan.

Tabell 1. Färgen i tabellen motsvarar respondenten i aktivitetstabellen.

CP-skada
Respondent 1
Respondent 2
Respondent 3
Respondent 4
Ryggmärgsskada
Respondent 5
Respondent 6
Respondent 7

Tabell 2. Aktivitetstabell över matlagning.

AKTIVITETER	SVÅRIGHETER	LÖSNING (hur görs/av vem)
Matlagning		
Bärandet av maten till bilen och från bilen till köket	Går med kryckor, kan inte gå och bära på något samtidigt	Behöver assistent med till butiken för att bära varorna
Butiksfärd: plocka och bära varor och betalning	Når inte upp till hyllorna eller kassan, begränsad rörlighet i armarna	Behöver assistans, assistenten utför
"	Når inte upp till hyllorna, respondenten sitter i rullstol	Behöver assistans, assistenten utför
"	Når inte upp till hyllorna, respondenten sitter i rullstol	Behöver assistans, assistenten utför
Hitta recept på nätet	Kan ej läsa eller använda tangentbordet	Behöver assistans, assistenten läser och använder tangentbordet
Tillreda maten	Begränsad rörlighet i armarna	Behöver assistans, assistenten utför
"	Respondenten når inte spisen ordentligt med rullstol	Behöver assistans, respondenten och assistenten utför aktiviteten tillsammans
"	Köket är dåligt planerat, respondenten kommer inte under köksbänken med rullstolen/funktionshindret gör också att respondenten har svårt att lyfta en del saker	Behöver assistans, assistenten utför
Lyfta och flytta tunga grytor eller heta plåtar	Går med kryckor, vid stående endast en hand ledig att lyfta med	Respondenten sätter sig ner på en stol så att båda händerna är fria

Plocka fram/undan	Begränsad rörlighet i armarna	Behöver assistans, assistenten utför
"	Kan inte ha händerna upptagna och samtidigt förflytta sig, respondenten använder manuell rullstol	Behöver assistans, assistenten utför
"	Respondenten har svårt att lyfta saker	Behöver assistans, assistenten utför
"	Öppna kylskåpet, dörren öppnas inte helt och hållet	Respondenten gör det själv, men det är lite krångligt
Diska	Begränsad rörlighet i armarna	Behöver assistans, assistenten utför
"	Köksbänken är för låg, respondenten kan inte ta sig under bänken med rullstol	Behöver assistans, assistenten utför
"	Köket är dåligt planerat, respondenten kommer inte under köksbänken med rullstolen/funktionshindret gör också att respondenten har svårt att lyfta en del saker	Behöver assistans, assistenten utför

Inom aktiviteten matlagning visade det sig att respondenterna hade svårigheter med att plocka, bära och betala varor de köpt i butiken, hitta recept på nätet, lyfta och plocka fram och undan tillbehör och ingredienser samt tillreda maten och diska. Svårigheterna i att utföra aktiviteterna visade sig bero på många olika orsaker. De största orsakerna var att respondenten inte når hyllorna eller skåpen, kan ej bära saker och förflytta sig samtidigt, kan ej läsa eller använda tangentbordet, når inte arbetsbänkarna eller så hade respondenten begränsad rörlighet i armarna. I de flesta fall var det assistenten som utförde hela aktiviteten, i två fall gjorde respondenten aktiviteten med lite hjälp av assistenten

och i två fall gjorde respondenten aktiviteten själv, men respondenten ansåg sättet denne utförde aktiviteten på vara aningen krångligt.

Tabell 3. Aktivitetstabell över städning.

AKTIVITETER	SVÅRIGHETER	LÖSNING (hur görs/av vem)
Städning		
Moppa golv	Golvet blir halt, risk för att halka omkull	Behöver assistans, assistenten utför
Piska mattor	Det behövs bra balans, relativ kraft och två händer samtidigt	Behöver assistans, assistenten utför
Flytta på större möbler	Det behövs bra balans, relativ kraft och två händer samtidigt	Behöver assistans, assistenten utför
Hela städningen	Rör sig med elektrisk rullstol och har endast begränsad rörlighet i armarna	Behöver assistans, assistenten utför
"	Rör sig med elektrisk rullstol och har begränsad rörlighet i armarna	Behöver assistans, assistenten utför
"		Behöver assistans, assistenten utför
Dammsuga	Kommer inte åt svårare ställen, som dammsuga under sängen	Behöver assistans, assistenten utför endast en del av aktiviteten
Tvätta byket	Bykstugan är i nedre våningen, respondenten kan inte bära byket och förflytta sig samtidigt	Behöver assistans, assistenten utför endast en del av aktiviteten, bärandet av byket
"	Rör sig med elektrisk rullstol och har begränsad rörlighet i armarna	Behöver assistans, assistenten utför

Inom aktiviteten städning visade det sig att tre respondenter hade svårigheter med alla aktiviteter som sker inom städning. Specifika svårigheter som kom upp var golvmoppning, damma mattor, flytta på större möbler, dammsugning och bykestvätt. Svårigheterna i att utföra aktiviteterna visade sig bero på bl.a. svårigheter med att bära och förflytta sig samtidigt, en del aktiviteter kräver balans, kraft och två händer samtidigt, stor risk för att slinta vid halt golv, rörligheten är begränsad då respondenten sitter i elektrisk rullstol eller så har respondenten problem att nå svåråtkomliga ställen med städredskapen. I de flesta fall var det assistenten som utförde hela aktiviteten och i två fall gjorde respondenten aktiviteten med hjälp av assistenten.

Tabell 4. Aktivitetstabell över kontroll av bostaden.

AKTIVITETER	SVÅRIGHETER	LÖSNING (hur görs/av vem)
Kontroll över bostaden		
Byta lampor + borra i vägg/tak	Klättring på stol medför risksituation pga. nedsatt balans	Behöver assistans, assistenten utför
"	Kan stå med stöd, men att klättra upp på något innebär en risksituation	Behöver assistans, assistenten utför
Plocka ner saker från höga platser	Klättring på stol medför risksituation pga. nedsatt balans	Behöver assistans, assistenten utför
"	Räcks inte till övre skåpen, respondenten sitter i rullstol	Behöver assistans, assistenten utför
Öppna skåp och lådor	Begränsad rörlighet i armarna	Behöver assistans, assistenten utför
"	Rör sig med elektrisk rullstol och har begränsad rörlighet i armarna	Behöver assistans, assistenten utför
Fönster	Respondenten når ej låsen på den övre fönsterkarmen	Behöver assistans, assistenten utför
Balkongdörr	Begränsad rörlighet i armarna	Behöver assistans, assistenten utför

"	Får inte upp handtaget, det är styvt och kommer inte tillräckligt nära	Behöver assistans, assistenten utför
Gardiner	Begränsad rörlighet i armarna	Behöver assistans, assistenten utför
"	Rör sig med elektrisk rullstol och har begränsad rörlighet i armarna	Behöver assistans, assistenten utför
"		Behöver assistans, assistenten utför
Till sängen och upp	Kan ej självständigt förflytta sig från rullstolen till sängen	Assistenten och respondenten utför med en lyftanordning
"	Kan ej självständigt förflytta sig från rullstolen till sängen	Behöver assistans, assistenten lyfter
Justera värmen	Begränsad rörlighet i armarna, kommer inte åt elementet	Behöver assistans, assistenten utför
"	Kommer inte åt elementet som är bakom soffan	Behöver assistans, assistenten utför
"	Rör sig med elektrisk rullstol och kommer inte tillräckligt nära elementet	Behöver assistans, assistenten utför

Inom aktiviteterna kontroll över bostaden visade det sig att respondenterna hade svårigheter med aktiviteter som sker på högre höjder, såsom att byta lampor, plocka ner saker eller borra eller sätta upp något. Respondenterna har också svårigheter med att öppna lådor och skåp, fönster, balkongdörr och gardiner. Andra aktiviteter som orsakade svårigheter var att ta sig i och ur sängen och justera värmen i lägenheten. Svårigheterna i att utföra aktiviteterna berodde på följande orsaker: klättring på stol medför risksituationer på grund av bl.a. nedsatt balans, personen når inte saker på högre höjd, begränsad rörlighet i armarna, respondenten kommer inte tillräckligt nära för att uträtta aktiviteten eller så kan respondenten inte förflytta sig självständigt. I dessa aktiviteter var det assi-

stenten som utförde hela aktiviteten i alla fall utom ett, i vilken respondenten och assistenten utförde aktiviteten tillsammans.

Tabell 5. Aktivitetstabell över elektronik och kommunikation.

AKTIVITETER	SVÅRIGHETER	LÖSNING (hur görs/av vem)
Elektronik & kommunikation		
Dator	Kan ej läsa eller använda tangentbordet, begränsad rörlighet i armar	Behöver assistans, assistenten läser och använder tangentbordet
Video/dvd	Begränsad rörlighet i armarna	Behöver assistans, assistenten utför
Stereo	Begränsad rörlighet i armarna	Behöver assistans, assistenten utför
Läsa nyheter på nätet eller tidning	Kan ej läsa	Behöver assistans, assistenten läser
E-mail	Kan ej läsa eller använda tangentbordet, begränsa rörlighet i armarna	Behöver assistans, assistenten läser och skriver
SMS	Kan ej läsa eller använda knapparna på telefonen, begränsad rörlighet i armarna/fingrarna	Behöver assistans, assistenten läser och skriver
"	Svårt att skriva långa meddelanden, eftersom man så lätt trycker på flera knappar	Behöver assistans vid längre meddelanden
"	Svårt att skriva långa meddelanden, eftersom man så lätt trycker på flera knappar	Respondenten brukar skicka längre meddelanden via sms på nätet
Telefon	Kan ej använda knapparna på telefonen, begränsad rörlighet i ar-	Behöver assistans, assistenten slår in numret

	armarna/fingrarna
"	Respondenten måste stöda ena handen med den andra vid telefonsamtal, vilket gör att den snabbt tröttnar

Vid aktiviteterna kopplade till elektronik och kommunikation visade det sig att respondenterna hade svårigheter med att använda dator, dvd/video, stereo, sms, telefon, e-mail och läsa nyheter. Svårigheterna i att utföra aktiviteterna beror på att respondenten ej kan läsa, respondenten har begränsad rörlighet i armarna/fingrarna som gör att denne inte kan använda tangentbordet eller knapparna på mobiltelefonen eller så tröttnar handen fort då respondenten måste hålla i telefonen vid längre samtal. Här var det nästan lika ofta assistenten som utförde aktiviteten som att respondenten utförde aktiviteten tillsammans med assistenten. Assistenten hjälpte med att läsa, skriva och slå in telefonnummer samt använda tangentbordet. I andra fall löste respondenten svårigheten genom att endast tala korta samtal eller skicka längre meddelanden via sms på nätet.

Tabell 6. Aktivitetstabell över andra aktiviteter som sker i hemmiljön.

AKTIVITETER	SVÅRIGHETER	LÖSNING (hur görs/av vem)
Andra aktiviteter		
Utomhusaktiviteter: Klippa gräs		Behöver assistans, assistenten utför
Förflyttandet av barnet	Går med två kryckor	Behöver assistans, assistenten utför
Badrummet (dusch & toalett)		Behöver assistans
Husdjur	Lyfta upp djuren i famnen, kan inte böja sig till golvet från rullstolen	Behöver assistans

Gym	Svårt att själv lyfta upp de tyngre tyngderna från sidan för att börja träna	Behöver assistans för att lyfta upp tyngderna
-----	--	---

När det gäller övriga aktiviteter som sker i hemmiljön behövdes assistans vid utomhusaktiviteter, förflyttning av barn, badrumsbesök och vid hobby. Svårigheterna var att bära något samtidigt som man röra sig med kryckor, samt försvårade sittandet i rullstol att lyfta upp saker från golvet. Oftast utförde assistenten aktiviteten, ibland hjälpte assistenten respondenten.

Respondenterna som deltog hade alla väldigt olika grad av skador. En del kunde nästan inte göra någonting utan assistans, medan en del klarade av det mesta självständigt. Intressant var att de flesta ändå verkade ha svårigheter vid samma aktiviteter. Jag hade tänkt analysera resultaten skilt för de båda grupperna och sedan göra jämförelser var de båda grupperna har likadana behov. Men eftersom det visade sig att respondenterna med CP-skada i förhållande hade mycket gravare funktionsnedsättningar än de respondenter som hade ryggmärgsskada, så går en dylik jämförelse mellan de båda grupperna inte att genomföra. Men utgående från de svar jag fick ur gruppen ryggmärgsskadade, kan man ändå se att svårigheterna verkar vara likadana som i gruppen med CP-skada. De svårigheter som gruppen ryggmärgsskadade har är rätt så samma som i gruppen CP-skadade, bland annat kan man se att det finns svårigheter med att plocka fram och plocka undan saker. Svårigheter finns också i de aktiviteter som kräver finmotorik, som t.ex. användandet av knapparna på mobiltelefonen. (se tabell 5)

Variationen i de olika aktiviteterna och vad de olika respondenterna gör självständigt är stor. Som Håkansson och Snehota nämner är en av svårigheten med att analysera aktiviteter att det går att dela upp en aktivitet i oändligt många handlingar, det finns ingen regel för var gränsen går. Detta märkte jag tydligt i denna undersökning. Att göra en ordentlig jämförelse var inte så lätt, eftersom en del av respondenterna gör största delen av aktiviteterna självständigt medan andra behöver mycket assistans. Respondent 6 har

svårt att byta lampa i taket, då är *Byta lampor* märkt som en aktivitet respondenten har svårigheter med. Sedan då det gäller respondenter med gravare funktionsnedsättning, vilka t.ex. inte kan lyfta ner saker från skåp på högre höjder, så inbegriper det sannolikt att denne person inte heller kan byta lampor självständigt, fastän det inte togs upp under intervjun. Ett annat exempel är städning, respondent 2 behöver assistans vid alla aktiviteter som sker under städningen, medan respondent 1 endast behöver assistans med att moppa golv. Då är det inte meningsfullt att lista upp alla aktiviteter i städningen som respondent 2 behöver assistans med, eftersom listan skulle bli otroligt lång, därför antecknades aktiviteten städning som en helhet.

7.1.2 Önskade aktiviteter

Respondent 1 påpekade att aktiviteter hon kan sköta utan att ta sig någonstans, såsom banktjänster och annat, gör hon gärna hemifrån. En sak som skulle underlätta henne betydligt är att sköta matuppköpen hemifrån, så att man inte är beroende av att ha någon annan med till butiken. Respondent 2 berättade att hon gärna skulle vilja arbeta med lera. Utöver det önskade hon att hon skulle kunna sköta små aktiviteter som att öppna balkongdörren själv. Hon skulle också gärna använda datorn självständigt, eftersom hon inte kan läsa skulle det underlätta om datorn kan läsa och tala. Vidare skulle det vara bra med ett större tangentbord eftersom respondenten har svårigheter med finmotoriken. Respondent 4 önskar att hon självständigt skulle kunna göra det mesta i hemmet, laga mat, städa och plocka ut saker ur skåpen o.s.v. Redan att själv kunna öppna skåpet och se vad hon har skulle underlätta. Respondent 5 skulle gärna utföra fler aktiviteter på gården, men han kan inte ta sig ut på gården med rullstolen, och skulle han göra det så klarar han ändå inte riktigt av att göra något där, menar han.

7.1.3 Aktiviteter, resurser och delaktighet

Som Håkansson och Snehota (1995) tog upp behöver en aktör, i detta fall respondenten, resurser för att kunna utföra olika aktiviteter. Samtidigt sätter de resurser aktören har gränser för vilka aktiviteter denne kan utföra. I detta fall kan man tolka att assistenten

fungerar som aktörens resurs, och gör man då förbättringar eller förändringar i resursen påverkas också de aktiviteter aktören kan utföra. Ersätter vi resursen ”assistent” med exempelvis en ny tjänst, kan det t.ex. innebära att aktören kan utföra aktiviteten 24 timmar i dygnet, och inte bara då resursen ”assistent” är på plats.

Får en aktör en ny resurs kan hon också skapa flera aktiviteter. Korkman (2006) nämnde att värde skapas för konsumenten då denne får nya resurser att utöva sina aktiviteter med. Skulle man med en tjänst kunna underlätta någon av de tidigare nämnda aktiviteterna som respondenterna idag har svårigheter med att utföra självständigt, skulle värde skapas för individen. Delaktighet innebär att individen själv kan bestämma när och var man vill utföra olika aktiviteter. Här kan man också dra paralleller till autonomi och oberoende, var Barron (2000) nämnde att man kan förstå autonomi både genom att individen gör en aktivitet utan hjälp eller att individen har kontroll och inflytande över sitt dagliga liv. Samt är alla människor i någon mån beroende av andra, men skillnaden ligger i att har individen själv valt att vara beroende eller känner man att man inte har något val. Enligt Barron kan man uppleva autonomi trots att man är beroende av assistans av andra, autonomin upplevs då man själv har kontroll över hur och av vem assistansen utförs. Genom att assistans skulle ersättas av en tjänst skulle individen eventuellt kunna leva mera spontant, man skulle inte vara beroende av att utföra någon aktivitet just då assistenten är på plats, utan man kunde utföra den närhelst man vill. Visserligen beroende på vilken slags tjänst det skulle vara frågan om. Därför anser jag att en tjänst som gör att aktören inte är beroende av en assistent, utan kan utföra aktiviteten självständigt med hjälp av tjänsten, ökar likvärdigheten. Genom oberoendet får individen en ny sorts frihet som skapar värde.

7.1.4 Trygghet

Vid frågan om det finns någon faktor som skulle kunna öka trygghetskänslan var svaren varierande. Variationen verkade bero på hur grav funktionsnedsättningen är. De med gravare funktionsnedsättning efterlyste mera tjänster kopplade till trygghet och säkerhet. Bland annat skulle respondent 4 gärna ha dubbellås på balkongdörren och ett extra

alarm i badrummet. Efter att jag frågat om andra tjänster och produkter kopplade till säkerhet menade respondent 3 och 4 att en dörrtelefon eller kamera också skulle vara bra att ha. Därtill skulle en timer på spisen och ett fallalarm öka trygghetskänslan för respondent 4. De med lindrigare funktionsnedsättning hade mindre behov av faktorer som skulle öka trygghetskänslan. Respondent 6 gärna ha brandvarnaren på en lägre höjd, ifall den ger falskalarm eller batterierna måste bytas. Respondent 5 berättar att han alltid har telefonen med sig och saknar för tillfället inget annat. Respondent 1 efterlyste bättre material i badrummet och eventuellt ledstångar.

7.1.5 Behov, aktiviteter och svårigheter som bas för en ny tjänst

En av de viktigaste faktorerna vid utvecklandet av en ny tjänst är att man har identifierat, förstått och tillgodosett användarbehoven och svårigheterna då man planerar en ny produkt eller tjänst, eftersom den vanligaste faktorn vid misslyckanden beror på att inte kundens behov och önskemål tillfredsställs. Alltid är det inte så lätt att utreda vilka användarens behov är, det märkte jag tydligt i denna undersökning. Kunden har jätte svårt att precisera behov när det gäller teknologi och tjänster som ej ännu finns. Det är svårt att fundera hurdana egenskaper man skulle vilja ha i någon ny tjänst, och vad man skulle vilja att den nya tjänsten kan göra. Dessa ”problem” med att få relevant information av respondenterna visade sig tydligt då jag ställde frågor om vad för aktiviteter respondenterna önskar sig kunna utföra samt hurdana tjänster de skulle önska att det fanns. Vid frågan om *aktiviteter de önskar kunna utföra* tog många upp att de skulle vilja ha lösningar på de svårigheter som det visade sig finnas i utförandet av olika aktiviteter som jag tagit upp tidigare i intervjun. Exempelvis att själv kunna öppna fönster eller ta hand om städningen. En respondent uttryckte en önskan om att kunna arbeta med lera. Jag tror att det var svårt för många att komma på någon aktivitet de skulle vilja kunna utföra eftersom man vänjer sig vid sättet ett behov tillfredsställs på, behovet kanaliseras. Jag tror att orsaken att många tog upp de aktiviteter och svårigheter som kommit upp tidigare under intervjun var att de redan hade reflekterat över de behoven och svårigheterna med tillfredsställandet av dem. Skulle min första fråga ha varit, *Vad önskar ni kunna utföra självständigt?* kan det hända att längden på svaret blivit ännu knappare. Men detta betyder inte att behoven inte finns. Utan lanseras en ny tjänst kan

en ny kanalisering av behovet uppstå, användaren märker att visst har den ett behov av något, den har bara inte vetat om det eller tänkt på att det kan göras enklare på ett annat sätt.

Respondenterna placerade sig i alla ålderskategorier från 20 till 69 år. Men i analysen av behov, aktiviteter och svårigheter visade sig åldern inte spela någon betydande roll, respondenterna hade relativt liknande behov och svårigheter, oberoende av ålder. Detta beror troligen på att min undersökning behandlade vardagliga behov och aktiviteter i hemmiljön, sådana som alla människor uträttar närmast dagligen.

Som tjänster och hjälpmedel använde respondenterna i undersökningen sig främst av assistenter, rullstol, kryckor, alarmarmband och olika slags omgivningskontroller. En respondent har använt sig av hemleverans av djurfoder, hon har varit mycket nöjd med tjänsten och tycker att samma koncept skulle kunna utvecklas för andra tjänster. Områden där respondenterna skulle önska sig nya tjänster är bl.a. matuppköp. En respondent nämner att det skulle vara bra om man skulle kunna beställa hem större matuppköp samt tar två respondenter upp att det skulle vara bra med en backup person som skulle kunna komma på kort varsel och hjälpa till med något smått, inte dagligen utan närmast i specialfall. Två respondenter nämner närheten till biblioteket som viktigt. Förbättringar skulle också behövas i information om tillgängligheten till olika byggnader etc. Så att man redan då man planerar vart och hur man skall fara, kan kontrollera om det t.ex. finns hiss i byggnaden.

Genom sista frågan i intervjun ville jag få fram vilka egenskaper respondenterna värde-
rar högst och minst i en ny tjänst eller produkt. Det visade sig att egenskapen *individuellt anpassad, komfort och ergonomi* samt *lätt att orientera sig i tjänstepaketet* uppfattades som de tre viktigaste egenskaperna. Flera författare tog också upp just användarvänligheten som en viktig egenskap, speciellt om man är beroende av tjänsten får den inte vara alltför invecklad. Johannesson (2004) påpekade också att det är viktigt att produkten eller tjänsten är bra anpassad till användarens fysionomi. Johannesson (2004) påpekade också att man genom en produkt kan kommunicera med färger, former och

symboler. Edvardsson (1996a) menar att för att kunden skall ha lätt att orientera sig i tjänstesystemet är det viktigt att man använder exempelvis symboler som kunden känner igen. Används okända symboler som användaren inte kan koppla ihop med sina mentala modeller blir det svårt för denne att lära sig systemet. Respondenterna ansåg att lättheten att orientera sig i tjänstepaketet var den tredje viktigaste egenskapen. En respondent påpekade att det skulle vara fantastiskt med en maskin som ger råd hur man skall använda den.

Balansgången mellan var det verkligen behövs assistans och vad individen kan klara av själv är svår. En respondent ansåg att man borde minska på tjänster så att folket skulle röra på sig mera, men han påpekade också att det är lätt för honom att säga som klarar sig på egen hand. Han ansåg att tjänster är bra, men att det inte får finnas för mycket tjänster, så att man stannar hemma fastän man inte skulle behöva det. Därför också är det viktigt att tjänsten är individuellt anpassad, så att man får assistans där man behöver det, men att det inte leder till att man också utför sådana aktiviteter via tjänsten som man bra skulle klara av på egen hand.

Pålitlighet och hållbarhet, snabb och behändig service samt mångsidiga funktioner uppfattades som mindre viktiga. En respondent förklarade sitt svar med att mångsidiga funktioner nog är bra, bara det inte blir för mycket, som i dagens mobiltelefoner där man inte använder ens hälften av de funktioner som finns. Detta tyder igen på att en individuellt anpassad tjänst är värdefull.

De minst viktiga egenskaperna blev *design och formgivning, nöje och underhållning* samt *uppfyller sociala behov*. Designen var den lättaste att klassa som minst viktig. Medan sociala behov och nöje framkallade funderingar. De var ändå lätta att välja bort eftersom respondenterna konstaterade att de ju har dator, stereo och tv som redan uppfyller en stor del av dessa behov.

7.2 Metoddiskussion

I metoddiskussionen diskuterar skribenten de olika för- och nackdelarna som valet av metod innebar, samt om metoden var ändamålsenlig med tanke på syftet i arbetet. I kapitlet diskuteras hur undersökningen genomfördes samt granskas metoden för undersökningen kritiskt. Därefter följer ett kort kapitel om fortsatt forskning.

7.2.1 Hur undersökningen genomfördes

Skribenten fick upplysningar om de potentiella respondenterna via en lärare på Arcada, via skribentens före detta arbetsplats på Finlands CP-Förbund samt via en respondent som deltog i undersökningen. Skribenten tog därefter kontakt med fyra av de potentiella respondenterna genom telefonsamtal, med tre genom att träffa dem personligen och fråga om deltagande och med en genom e-mail. Skribenten hade ett informationsbrev som hon antingen skickade till respondenterna eller läste upp de viktigaste punkterna under telefonsamtalet. En av dessa kontaktade personer valde att inte ställa upp i undersökningen. Efter att undersökningarna påbörjats visade det sig att en av intervjuerna gav mycket knapp information, varav skribenten bestämde sig för att ta in en extra respondent i undersökningen.

Vid telefonsamtalen och träffarna bestämdes tidpunkten för intervjuerna. Intervjuerna genomfördes mellan den 7.10 och 20.10. Längden på intervjuerna låg mellan 20 och 50 minuter och alla intervjuer bandades med diktafon. Skribenten gjorde också stödanteckningar för att beakta den non verbala kommunikationen som skedde under intervjugång. Fyra av respondenterna hade en CP-skada, dessa alla intervjuer genomfördes hemma hos respondenterna. Tre av de intervjuade hade en ryggmärgsskada, av dessa intervjuer genomfördes en hemma, en på respondentens arbetsplats, på grund av tidsbrist hos respondenten, och den sista genomfördes som enkätundersökning. Det vill säga att skribenten skickade frågeformuläret per mail till respondenten, som sedan besvarade det och skickade svaren tillbaka. Innan skribenten skickade formuläret till respondenten förtydligade hon ännu de olika frågorna, för att minimera risken att respon-

denten skulle missuppfatta någon av frågorna. Vid detta fall var det frågan om en respondent som varit sjuk den senaste tiden och inte ville att skribenten skulle komma hem till respondenten och genomföra intervjun.

Direkt efter intervjuerna, då informationen ännu fanns i färskt minne, gick skribenten igenom materialet från intervjun och skrev det rent. Det fanns också möjlighet att kontakta respondenterna för att diskutera svaren igen, ifall det skulle uppstå oklarheter då skribenten lyssnade igenom intervjuerna. Det visade sig ändå att detta inte behövde göras.

7.2.2 Kritisk granskning av metoden

Reliabilitet är ett mått på i vilken grad ett instrument ger samma resultat vid olika tillfällen under relativt liknande omständigheter. Validiteten anger hur själva frågan mäter det man verkligen vill mäta, alltså innebär t.ex. en svag validitet att frågan inte svarar på det den är tänkt att svara på.

Som metod i undersökningen användes semi-strukturerade intervjuer. Vid en intervju får man en personligare och djupare inblick än genom enkäter. Jag ville diskutera behov, aktiviteter och svårigheter med respondenterna mera på djupet, och därför undersöktes färre personer. Vid intervjun har man också möjlighet att ställa följdfrågor om något blir oklart. Intervjuerna spelades in på diktafon, varefter intervjuerna skrevs rent. Genom ljudinspelningarna kunde jag göra registreringarna senare och samtidigt försäkra mig om att jag uppfattat allting rätt, då jag kunde lyssna på dem i efterhand. Genom att intervjuerna bandades minskade risken för missförstånd, vilket ökade reliabiliteten.

Enligt Aaltola och Valli är största chansen att lyckas med intervjun om den genomförs i en, för den intervjuade, bekant miljö. I denna undersökning genomfördes 5/6 intervjuer hemma hos respondenten och den sjätte på respondentens arbetsplats. En intervju

genomfördes som enkätintervju. Att intervjun genomfördes hemma hos respondenten var en stor fördel. Respondenten kunde förtydliga hur denne utför någon aktivitet genom att konkret visa för skribenten hur det går till eller vilken svårigheten är. T.ex. visade respondent 4 för skribenten hur köket är planerat och varför respondenten därför inte kan utföra vissa aktiviteter i köket.

Från början var det 3 respondenter med CP-skada och 3 respondenter med ryggmärgsskada som deltog. Senare visade det sig att enkätintervjun, som gjordes med en ryggmärgsskadad, gav mycket knapp info. Därför beslöt jag mig för att ta in en extra respondent. Det visade sig vara svårt att få tag på en till respondent med ryggmärgsskada, varför jag tog in en person med CP-skada som sjunde respondent. Vid genomgången av svaren visade det sig att respondenterna hade väldigt olika grad av skador. Då jag kontaktade respondenterna visste jag endast vilken funktionsnedsättning de hade, inte hur grav den var. Det visade sig sedan att gruppen CP-skadade i förhållande hade mycket gravare funktionsnedsättning än gruppen ryggmärgsskadade. Detta medförde att analysen och jämförandet mellan de två grupperna inte gick att genomföra som jag tänkt mig. Eventuellt borde jag ha formulerat inklusionskriterierna för respondenterna noggrannare, för att få mera jämförbara svar. Men däremot var variationen i funktionsnedsättningens gravhet i hela urvalet stort, vilket gav möjlighet till andra intressanta sätt att analysera.

För det mesta fick jag ut sådana svar jag hade tänkt mig, förutom genom enkätundersökningen. Inom kategorin aktiviteter var jag mycket nöjd med svaren, medan insamlandet av relevant data ifråga om tjänster visade sig vara lite svårare, detta troligen pga. att det är frågan om en möjlig tjänst som ej ännu finns och människor har svårt att tänka sig saker som inte finns. Men genom att fråga hur de genomför olika aktiviteter och vilka aktiviteter de önskar kunna genomföra, samt var de använder tjänster och vilka tjänster de önskar att det fanns, fick jag ändå fram relativt mångsidiga svar. Jag tror att genom att be respondenterna berätta hur de utför olika aktiviteter, tvingades de själva att fundera över var de har svårigheter och var de eventuellt skulle vilja att det fanns tjänster som underlättar utförandet av aktiviteten. Jag vidbehåller ändå att intervjun som me-

tod var ändamålsenlig för denna undersökning. Möjligen skulle man kunna kombinera den med observation för att bättre täcka också kategorin tjänster.

Resultatet av undersökningen är inte representativt för en större population. Alla personer är individuella och har individuella behov, och med sju intervjuer går det inte att dra några slutgiltiga slutsatser som skulle gälla en hel population. Genom resultaten av denna undersökning kan jag bara ge riktlinjer och förslag på behov, aktiviteter och svårigheter hos personer med fysiska funktionsnedsättningar. Olika aktiviteter som sker i hemmiljön togs mångsidigt upp i intervjun. Men för att inte gå in på personligare aktiviteter uteslöts hygienskötsel, vilket innebär att resultatet inte ger en heltäckande bild av alla aktiviteterna i hemmet i denna undersökning. För en bredare bas med behov, aktiviteter och svårigheter representerade också av andra grupper med funktionsnedsättningar krävs fortsatt forskning.

7.2.3 Fortsatt forskning

I detta arbete koncentrerade jag mig enbart på de fysiska funktionsnedsättningarna, CP-skada och ryggmärgsskada. Som fortsatt forskning skulle man kunna intervjua personer med andra fysiska funktionsnedsättningar, som hemiplegi och t.ex. blindhet. Vidare skulle det vara intressant att undersöka också gruppen kognitiva funktionsnedsättningar. Jag kan tänka mig att behovet av nya tjänster och assistans, kan skilja sig ganska rejält mellan fysiska och kognitiva funktionsnedsättningar.

Vid sidan om intervjuer skulle observationer kunna användas. Jag tror att man genom observationer skulle kunna få fram intressant data som inte kommer fram genom enbart intervjuer. Observationer skulle kunna användas för att få reda på om aktiviteter undersökningspersonerna idag gör på ett sätt, skulle kunna göras enklare med hjälp av nya tjänster. Samt för att få fram behov som undersökningspersonerna inte ”uppfattar” att de har, t.ex. känns de så självklara.

8 SLUTSATSER

Jag fick svar på mina forskningsfrågor: *Vilka är målgruppens behov, Vilka är de aktiviteter i hemmiljön som målgruppen idag har svårigheter med eller behöver hjälp av andra för att klara av och Var nya tjänster skulle behövas.* Undersökningen utredde också syftet med arbetet som var att göra en kartläggning över de aktiviteter och svårigheter personer med fysiska funktionsnedsättningar har i hemmiljön. Jag tyckte det var intressant att göra ett arbete inom Arcada, i detta fall i samarbete med ergoterapilinjen.

Av ett sammanträffande råkade det sig att respondenterna i undersökningen placerade sig i alla åldersgrupper, från 20 till 69 år. I resultatet visade det sig åldern inte hade någon betydande roll, men ålderskillnaderna gjorde arbetet intressantare för mig. Intressant var att se hur olika respondenterna var och vilka olika hjälpmedel och sätt de hade för att utföra olika aktiviteter. En del hade olika anpassningar på apparaterna, medan andra hade hittat på alla möjliga olika sätt hur de själva kunde utföra aktiviteter som annars hade orsakat svårigheter.

När jag efteråt funderar över mitt arbete skulle jag gärna ha gjort observationer, men för att observationerna skulle vara någorlunda heltäckande borde man följa med personerna under en längre tid. Sådana tidsresurser hade jag inte i detta arbete. Eventuellt skulle man enbart kunna följa med någon specifik aktivitet, som matlagning. Men trots det borde man observera personen en längre tid, för att få ut någon relevant info. Vid en observation måste man också beakta att det tar en viss tid innan personen som observeras blir van vid observanten och beteendet återgår till det normala.

Jag tror att många av svårigheterna som respondenterna för tillfället har, skulle kunna lösas med en ny tjänst, produkt eller vidareutveckling av befintliga tjänster och produkter. Resultatet som jag fick genom undersökningen kan fungera som en bra bas för att börja planera en ny tjänst som underlättar vardagen för personer med fysiska funktions-

nedsättningar. Resultatet kan också användas som en bas för att studera vidare inom området, exempelvis inom kognitiva funktionsnedsättningar.

Det har varit en mycket lärorik process att göra detta examensarbete. Med tanke på eventuella framtida magisterarbeten, efter avslutade studier i Arcada, har jag genom detta projekt erhållit nyttig erfarenhet av att göra ett större arbete.

KÄLLOR

Aaltola, Juhani & Valli, Raine. 2001, *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1 – metodin valinta ja aineistokeruu: virikkeitä aloittelevälle tutkijalle*, PS-kustannus, 217 s.

Bakk, Ann & Grunewald, Karl. 2000, *Omsorgsboken: en bok om människor med begåvningsmässiga funktionshinder*, Tredje uppl., Stockholm: Liber, 396 s.

Barron, Karin. 2000 *Funktionshindrade och den offentliga hjälpapparaten* [www]. Statens offentliga utredningar. Ingår i Barron, Karin m.fl., Velfärd, Vård och Omsorg. Socialdepartementet SOU, s.137-170. Publicerad 2000. Tillgänglig: <http://www.sweden.gov.se/content/1/c4/28/61/99f8b149.pdf> Hämtad: 12.3.2010

Brusén, Peter & Hydén, Lars Christer (red). 2000, *Ett liv som andra – Livsvillkor för personer med funktionshinder*, Studentlitteratur, 226 s.

Bryman, Alan & Bell, Emma. 2005, *Företagsekonomiska forskningsmetoder*, Liber, 621 s.

Christiansson, Sofia & Sovré, Alexander. TNS Gallup 2009. *Kartläggning av behov avseende kommunikationstjänster för personer med funktionsnedsättning* [www].

Tillgänglig:

<http://www.pts.se/upload/Rapporter/Funktionshinder/090907%20TNS%20Gallup%20Behovskartl%C3%A4ggning.pdf> Hämtad: 11.2.2010

Edvardsson, Bo. 1996 a, *Kvalitet och tjänsteutveckling*, Studentlitteratur, 254 s.

Edvardsson, Bo & Olsson, Jan. 1996 b, *Key concepts for new service development*. The Service Industries Journal, vol: 16, nr: 2, s.140-164

EIDD Design för Alla Sverige. *Begreppet Design för Alla* [www]. Publicerad 15.10.2007, uppdaterad 26.10.2007. Tillgänglig: http://www.designforalla.se/templates/Page_864.aspx Hämtad: 2.3.2010

Gustafsson, Lennart. 1998, *Lyckad lansering – om utveckling och introduktion av nya produkter*, Författaren och Industrilitteratur AB, 138 s.

Gustavsson Holmström, Marie. 2002, *Föräldrar med funktionshinder – om barn, föräldraskap och familjeliv*, Carlsson Bokförlag, 282 s.

Holme, Idar Magne & Solvang, Bernt Krohn 1997. *Forskningsmetodik, Om kvalitativa och kvantitativa metoder*, Andra uppl., Lund: Studentlitteratur, 360 s.

HumanTeknik i Karlstad/Nationellt kunskapsnätverk. *Psykiska funktionshinder* [www] Tillgänglig: <http://www.humanteknik.se/psykhinder.htm> Hämtad: 17.2.2010 (Källor: ”Psykiska funktionshinder – stöd och hjälp vid kognitiva funktionsstörningar” av Lennart Lundin och Ove S Ohlsson)

Hyppönen, Hannele. 2000, *Handbook on inclusive design of telematic applications*, Helsingfors: National research and development centre for welfare and health, 81s.

Håkansson, H & Johansson, J. 2002, *A model of industrial networks*. I Ford, D. *Understanding business marketing and purchasing: an interaction approach*, tredje uppl., Thomson Learning, 488 s.

Håkansson, Håkan & Snehota, Ivan. 1995, *Developing Relationships in Business Networks*, Routledge, 418 s.

ICF - Socialstyrelsen, Världshälsoorganisationen (WHO). 2003, *Klassifikation av funktionstillstånd, funktionshinder och hälsa*, Bokförlaget Bjurner och Bruno AB, 273 s.

Johannesson, Hans & Persson, Jan-Gunnar & Pettersson, Dennis. 2004, *Produktutveckling – effektiva metoder för konstruktion och design*, Första uppl., Liber Ab, 624 s.

Karolinska Institutet. *Utveckling av bedömning av medvetenhet om aktivitetsbegränsningar* [www]. Uppdaterad: 20.4.2007 Tillgänglig: <http://ki.se/ki/jsp/polopoly.jsp?d=7994&a=30884&l=sv> Hämtad: 11.3.2010

Korkman, Oscar. 2006, Customer value formation in practice – a practice-theoretical approach, Swedish School of economics and business administration, Finland, Helsingfors: Edita Prima Ltd, 196 s.

Kvale, Steinar 1997. *Den kvalitativa forskningsintervjun*, Lund: Studentlitteratur, 306 s.

Lindqvist, Ann-Marie. 2008, *Delaktighet för personer med utvecklingsstörning i en forsknings- och omsorgskontext ur ett medborgarperspektiv*, Ab Det finlandssvenska kompetenscentret inom det sociala området – FSKC, 156 s.

Malmqvist, Hans & Andersson, Per. *Handbok för processledning vid tjänsteutveckling* [www]. Verket för innovationssystem. Publicerad: april 2010 Tillgänglig: <http://www.vinnova.se/upload/EPiStorePDF/vr-10-12.pdf> Hämtad: 27.9.2010

Neuroguiden. *Fysiska och dolda funktionsnedsättningar* [www]. Tillgänglig: [http://www.neuroguiden.se/Rehabilitering.Fysiska och dolda funktionsnedsattningar.htm](http://www.neuroguiden.se/Rehabilitering.Fysiska_och_dolda_funktionsnedsattningar.htm) Hämtad: 12.3.2010

Nilsson, Camilla. Vårdguiden, Stockholms läns landsting. *Röra sig (rörelsehinder)* [www]. Uppdaterad: 5.1.2010 Tillgänglig: <http://www.varldguiden.se/Tema/Funktionsnedsattning/Stod-i-varldagen/Rora-sig/>

Hämtad. 12.3.2010

Patel, Runa & Davidson, Bo. 1994, *Forskningsmetodikens grunder – Att planera, genomföra och rapportera en undersökning*, Andra uppl., Lund: Studentlitteratur, 127 s.

Schiffman, Leon G & Kanuk, Leslie Lasar. 2007, Consumer behavior, nionde uppl. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall, 561 s.

Selkäydinvamma-äätiö. *Vamman seuraamukset* [www]. Publicerad 2003. Tillgänglig: <http://www.selkaydinvamman.fi/> Hämtad: 9.3.2010

Skånes universitetssjukhus. Cerebral Pares [www]. Tillgänglig: <http://www.skane.se/templates/Page.aspx?id=52762> Hämtad: 19.2.2010

Socialstyrelsen. ICF [www]. Tillgänglig: <http://www.socialstyrelsen.se/klassificeringochkoder/koderfunktionstillstand/icf> Hämtad: 7.11.2010

Spinalis. Vad är en ryggmärgsskada? [www]. Tillgänglig: http://spinalis.se/pages/?page_id=17 Hämtad: 15.10.2010

Suomen CP-Liitto. CP-vamma [www] Tillgänglig: <http://www.cp-liitto.fi/index.phtml?s=163> Hämtad: 18.2.2010 (Sini Pälikkö - Källor: 2 tuhandesta - tietoa CP-vammasta + LKT Raija Korpela: CP-vamma, mitä se merkitsee?)

Tamm, Maare. 1991, *Psykologiska teorier i vården*, Akademiförlaget AB, 218 s.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. *Mitä Design for All on?* [www]. Publicerad 11.11.2005, uppdaterad 29.8.2008. Tillgänglig:

<http://dfasuomi.stakes.fi/FI/DFA+tieto/index.htm> Hämtad: 26.2.2010

Ulrich, Karl T & Eppinger, Steven D. 2008, *Product design and development*, Fjärde uppl., McGraw-Hill, 368 s.

Widerberg, Karin 2002. *Kvalitativ forskning i praktiken*, Lund: Studentlitteratur. 232 s.

Österlin, Kenneth. 2003, *Design i fokus för produktutveckling – Varför ser saker ut som de gör?* Liber, 156 s.

BILAGOR

Bilaga 1: Informationsbrev

Bästa mottagare av detta brev,

Jag heter Frida Helminen och studerar till tradenom vid Arcada-Nylands Svenska Yrkeshögskola i Helsingfors. Jag håller på att skriva mitt examensarbete om olika behov och aktiviteter personer med fysiska nedsättningar har i vardagen, behov som är relaterade till de aktiviteter som sker i hemmet.

Målgruppen är vuxna hemmaboende personer i Nyland med ryggmärgsskada eller CP-skada.

Examensarbetet görs i samarbete med BoBra-projektet vid Arcada. Projektets mål är att utveckla kunskap och kompetens kring boendet, hälsosam stad och livskvalitet i närmiljön. Bakgrunden till projektet baserar sig på att boendet i framtiden skall utgå från de boendes villkor. Boendemiljön bör vara funktionell för olika grupper med olika behov, samt skall närmiljön och boendet möjliggöra flexibilitet vid olika livssituationer och olika användargrupper.

Jag kommer att intervjua er med frågor gällande hurudana tjänster ni använder er av och hur ni sköter olika vardagliga aktiviteter i hemmet. Om det passar Er, kommer intervjun att ske i Ert eget hem, men vi kan även komma överens om ett annat utrymme om så önskas. Jag kommer med Ert medgivande att använda mig av en bandspelare för att bättre kunna koncentrera mig på era intervjusvar då jag går igenom dem senare.

Ert deltagande i undersökningen skulle vara av stor vikt och informationen från den skulle vara värdefull i utvecklingen av ett nytt tjänstesystem. Ert deltagande är frivilligt och Ni kan avbryta det närhelst Ni vill. Allt undersökningsmaterial behandlas konfidentiellt, vilket innebär att inga personuppgifter kommer fram i arbetet. Intervjuerna kommer att bearbetas, och enskilda deltagare kommer inte att kunna kännas igen i redovisningen. Efter rapporteringen förstörs inspelningsbanden.

Med vänlig hälsning,

Frida Helminen

Tradenomstuderande Frida Helminen, e-mail: helminef@arcada.fi

Handledare Carl-Johan Rosenbröijer, e-mail: carl-johan.rosenbroijer@arcada.fi

Kontaktperson inom Arcadas BoBra-projekt, Annikki Arola, e-mail: annikki.arola@arcada.fi

Bilaga 2: Infokirje

Hyvä kirjeen vastaanottaja,

Nimeni on Frida Helminen ja opiskelen tradenomiksi helsinkiläisessä ammattikorkeakoulussa Arcada-Nylands Svenska Yrkeshögskola. Olen tekemässä opinnäytetyöni fyysisesti vammaisten ihmisten tarpeista ja aktiviteeteistä heidän kotiympäristössään.

Kohderyhmänä on Uudellamaalla asuvat aikuiset henkilöt, joilla on selkäydinvamma tai CP-vamma.

Opinnäytetyö tehdään yhteistyössä Arcadan BoBra-projektin kanssa. Projektin tausta perustuu siihen että asuminen tulevaisuudessa lähtisi liikkeelle asujan ehdoista. Asumisympäristö tulisi olla toimiva erilaisille ryhmille joilla on erilaiset tarpeet. Lähiympäristö sekä asuminen pitäisi mahdollistaa joustavuutta erilaisissa elämäntilanteissa sekä erilaisille käyttäjäryhmille.

Tulen haastattelemaan Teitä kysymyksillä, koskien millaisia palveluita käytätte ja miten hoidatte päivittäisiä aktiviteettejä kodissanne. Mikäli Teille sopii, haastattelen Teitä mielellään omassa kodissanne, mutta voidaan toki sopia toinenkin paikka. Käytän mielelläni nauhuria jotta pystyn keskittymään kertomaanne ja myöhemmin kuunnella vastaukset läpi toistamiseen.

Teidän osallistuminen tutkimukseen olisi ensiarvoisen tärkeää ja siitä saatava tieto olisi hyvin arvokasta uuden palveluohjelman kehittämisen kannalta. Osallistuminen on vapaaehtoista ja Teillä on mahdollisuus keskeyttää osallistumisenne koska tahansa. Tutkimusaineistoa käsitellään luottamuksellisesti, tarkoittaen ettei henkilötietoja tule esille opinnäytetyössäni. Haastattelun tulokset käsitellään niin, ettei yksittäistä osallistujaa voida niistä tunnistaa. Raportoinnin jälkeen äänitysnauhat tuhoataan.

Ystävällisin terveisin,

Frida Helminen

Tradenomiopiskelija Frida Helminen, s-posti: helminef@arcada.fi

Ohjaaja Carl-Johan Rosenbröijer, s-posti: carl-johan.rosenbroijer@arcada.fi

Yhteyshenkilö Arcadan BoBra-projektissa, Annikki Arola, s-posti: annikki.arola@arcada.fi

Bilaga 3/1(3). Intervjuguide

1. Bakgrundsfrågor:

1.1 Kön

1.2 Ålder

1.3 Boende

1.4 Skada/uppkommit när?

1.5 Förflyttningshjälpmedel

1.6 Andra hjälpmedel/tjänster/assistent

2. Aktiviteter:

Hur sköter ni följande vardagliga aktiviteter i hemmet? (Själv, hjälpmedel, assistent?)

- Är det någon av aktiviteterna som ni upplever som speciellt svår?

Hushållssysslor (Matlagning + städning/sköta om hemmet)

2.1 Hur går ni till väga från att ni känner hunger till att ni blir mätta? (lunch + middag)

- Recept
- Matuppköp/tillredning
- Plocka fram/duka
- Mikro
- Ugn/spis
- Kylskåp/frys
- Diska
- Hushållsmaskiner
- Annat?

2.2 Hur sköter ni den dagliga/vecko städningen?

- Tvätta byket
- Dammsuga/sopa
- Vattna blommor
- Torka damm
- Annat?

2.3 Kontroll över bostaden

- Fönster
- Dörr
- Skåp och lådor
- Balkong
- Hiss
- Gardiner

- Säng
- Belysning
- Värmeelement
- Lås
- Kran/vatten
- Annat?

2.4 Elektronik/Underhållning/Information (Vilka resurser används, och hur?)

- Tv
- Video/dvd/digibox
- Dator
- Musik
- Annat?

2.5 Kommunikation (Vilka resurser används, och hur?)

- E-mail
- Sms
- Telefon
- Chat/sociala medier
- Nyheter
- Annat?

2.6 Yrkesutövning/Studier/Hobbyn (som sker hemma)

2.7 Andra aktiviteter som ni gör hemma

2.8 Vad för aktiviteter önskar ni att ni kunde utföra i hemmet, som för ni för tillfället inte gör/ kan göra?

3. Trygghet och säkerhet

- Hur upplever ni er trygghet?
- Finns det något som skulle öka er trygghetskänsla?

Använder ni något av följande?

- Alarmarmband
- Dörrtelefon/kamera
- Timer på spis/kaffekokare...
- Fallalarm
- Annat?

4. Tjänster:

4.1 Vilka tjänster/hjälpmedel (assistent) använder ni er av? Inom vilka områden?

- Vilka egenskaper uppskattar ni mest? Vilka minst?
- Har ni förbättringsförslag?

4.2 Vilka digitala tjänster använder ni er av?

- Vilka egenskaper uppskattar ni mest? Vilka minst?
- Har ni förbättringsförslag?

4.3 Var/inom vilka områden anser ni att nya tjänster skulle behövas?

4.4 Hur värderar ni följande egenskaper? (hos en digital tjänst/produkt)

Välj de 4 viktigaste och de 4 minst viktiga

- ➔ Lätt att orientera sig i tjänstepaketet (bekanta färger/former/symboler)
- ➔ Pålitlighet och hållbarhet
- ➔ Snabb och behändig service
- ➔ Komfort och ergonomi
- ➔ Individuellt anpassad
- ➔ Lätt att göra modifieringar
- ➔ Mångsidiga funktioner
- ➔ Design och formgivning
- ➔ Nöje och underhållning
- ➔ Uppfyller sociala behov
- ➔ Uppfyller trygghetsbehov
(Kontakt med rådgivande person)

5. Övrigt:

Bilaga 4/1(3). Haastattelurunko

1. Taustakysymyksiä:

1.1 Sukupuoli

1.2 Ikä

1.3 Asuminen

1.4 Vamma/saanut alkunsa?

1.5 Siirtymisapuväline

1.6 Muita apuvälineitä/palveluita/assistentti

2. Aktiviteettejä:

- Miten hoidatte seuraavat päivittäiset aktiviteetit kodissanne?(Itsenäisesti/apuväline/assistentti)

- Koetteko jonkun näistä aktiviteeteistä erityisen hankalaksi?

Kodinhoito (Ruuanlaitto + Siivoaminen/kodista huolehtiminen)

2.1 Mitä teet huomattessasi että sinulla on nälkä, kunnes olet syönyt? (lounas/päivällinen)

- Reseptit
- Ruoka-ostokset/ruuanlaitto
- Esille ottaminen/kattaminen
- Mikro
- Uuni/liesi
- Jääkaappi/pakastin
- Tiskaaminen
- Kodinkoneet
- Muuta?

2.2 Miten hoidat päivittäisen/viikottaisen siivouksen?

- Pyykin pesu
- Imurointi/lattian lakaisu
- Kukkien kastelu
- Pölyn pyyhintä
- Muuta?

2.3 Asunnon hallitseminen (Miten hallitset...)

- Ikkunat
- Ovet

- Kaapit ja laatikostot
- Parveke
- Hissi
- Verhot
- Sänky
- Valaistus
- Lämmitys
- Lukot
- Vesihana/vesi
- Muuta?
-

2.4 Elektroniikka/Viihde/Informaatio (Mitä resursseja käytät, ja miten?)

- Tv
- Video/dvd/digiboksi
- Tietokone
- Musiikki
- Muuta?

2.5 Kommunikaatio (Mitä resursseja käytät, ja miten?)

- S-posti
- Sms/viesti
- Puhelin
- Chatti/sosiaalinen media
- Uutiset
- Muuta?

2.6 Ammatti / Opiskelu / Harrastus (Jotka tapahtuvat kotona)

2.7 Muita aktiviteettejä jotka tapahtuvat kotona

2.8 Millaisia aktiviteettejä toivoisitte voivanne suorittaa kotonanne, joita tällä hetkellä koette hankaliksi tai ette pysty suorittamaan?

3. Turvallisuus

- Miten koette turvallisuudenne?
- Onko jotain mitä voisi lisätä turvallisuudentunnettasi?

Käytätkö jotakin seuraavista:

- Turvallisuuspuhelin/Hälytinnauha
- Ovipuhelin/kamera
- Ajastin hellalla/kahvinkeitin...
- Kaatumishälytin
- Muuta?

4. Palvelut

4.1 Millaisia palveluita/apuvälineitä (assistentti) käytätte? Millä alueilla?

- Mitä toimintoja arvostatte eniten? Mitä vähiten?
- Onko parannusehdotuksia?

4.2 Käytättekö digitaalisia palveluita? Millaisia?

- Mitä toimintoja arvostatte eniten? Mitä vähiten?
- Onko parannusehdotuksia?

4.3 Millä alueilla mielestänne tarvittaisiin uusia palveluita?

4.4 Miten arvioisitte seuraavia ominaisuuksia? (Tuotteessa tai palvelussa)

Valitse 4 tärkeintä sekä 4 vähiten tärkeintä

- ➔ Suunnistaminen palvelukokonaisuudessa on helppoa (tutut värit/muodot/symbolit)
- ➔ Luotettavuus sekä kestävyys
- ➔ Nopea ja kätevä huolto
- ➔ Mukavuus ja ergonomia
- ➔ Yksilöllisesti sopeutettu
- ➔ Helppo modifioida (muunnella)
- ➔ Monipuoliset toiminnot
- ➔ Muotoilu
- ➔ Viihde (hyvinvointi)
- ➔ Täyttää sosiaaliset tarpeet
- ➔ Täyttää turvallisuustarpeet
(Yhteys neuvoa antavaan henkilöön)

5. Muuta: